



**УТВЕРЖДЕНО**

**Ученым советом Высшей школы  
сервиса**

**Протокол № 1**

**от «16» сентября 2020 г.**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Дисциплины Б1.В.5 Разработка бизнес-процессов предприятий ресторанной сферы**

**основной профессиональной образовательной программы высшего образования –**

**программы бакалавриата**

**по направлению подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело**

**направленность (профиль): Ресторанный бизнес**

**Квалификация: бакалавр**

**год начала подготовки: 2020**

### **Разработчики:**

<b>должность</b>	<b>ученая степень и звание, ФИО</b>
<b>Доцент Высшей школы сервиса</b>	<b>к.т.н. Галицкий В.В.</b>
<b>Доцент Высшей школы сервиса</b>	<b>к.т.н., доцент Султаева Н.Л.</b>

### **Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

<b>должность</b>	<b>ученая степень и звание, ФИО</b>
<b>Доцент Высшей школы сервиса</b>	<b>к.т.н., доцент Султаева Н.Л.</b>



### Аннотация рабочей программы

Дисциплина «Разработка бизнес-процессов предприятий ресторанной сферы» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата направления 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Ресторанный бизнес.

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Основы ресторанного сервиса», «Технологии деловых коммуникаций в сфере ресторанного бизнеса», «Материально-техническое и ресурсное обеспечение ресторанной деятельности», «Формирование ресторанного продукта», «Организация снабжения и оперативное планирование на предприятиях ресторанной сферы», «Операционный менеджмент в сфере ресторанной деятельности».

Дисциплина направлена на формирование следующей компетенции выпускника:

ПК УВ-4 - способен к эффективной организации снабжения, производства и обслуживания в сфере ресторанного бизнеса в части:

ПК УВ-4.1 - способен разрабатывать и моделировать бизнес-процессы производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с основными направлениями развития общественного питания, нормативно-правовой базой в ресторанном бизнесе; организацией снабжения; складского хозяйства; организацией работы цехов и раздаточных; основами рациональной организации труда, методами обслуживания.

Цель дисциплины - дать будущим бакалаврам необходимые теоретические знания и сформировать практические умения и навыки по формированию бизнес-процессов в складской, производственных службах и службе обслуживания; управления текущей деятельностью сотрудников производственной службы и службы обслуживания, контролю текущей деятельности сотрудников производственной службы и службы обслуживания

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 11 зачетных единиц, 396 часа. Преподавание дисциплины ведется на 4-м курсе в 7-м, и 8-м семестрах продолжительностью 27 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции (68 ч), в т.ч. проблемные лекции, лекции-дискуссии, практические занятия (90 ч) - академический семинар, семинар-диспут, заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, Case-study, мастер-класс, решение ситуационных задач, индивидуальные и групповые проекты, выездные занятия, самостоятельная работа обучающихся (230 ч), групповые и индивидуальные консультации (4 ч), промежуточная аттестация (4 ч) для очной формы обучения.

На заочной форме обучения общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 11 зачетных единиц, 396 часа. Преподавание дисциплины ведется на 4-м и 5-м курсах в 8-м, и 9-м семестрах: лекций (12 часов), практические занятия (16 часов), самостоятельная работа обучающихся (360 часов), групповые и индивидуальные консультации (4 часов), промежуточная аттестация (4 часов).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме коллоквиума, устного опроса решения ситуационных задач, разработки тренинга, контрольных работ, презентации индивидуальных заданий, тестирования, промежуточная аттестация в форме зачета (тест и решение кейса, 7-ой семестр) и экзамена (письменный ответ на вопросы экзаменационных билетов и решение кейса, 8-м семестре) для очной формы обучения. Для заочной формы обучения 8-й



семестр зачет (тест и решение кейса), 9-м семестре – экзамен (письменный ответ на вопросы экзаменационных билетов и решение кейса).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Проектирование предприятий сферы ресторанного бизнеса, преддипломной практики и выполнения ВКР.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ПК УВ-4	способен к эффективной организации снабжения, производства и обслуживания в сфере ресторанного бизнеса в части:
	ПК УВ-4.1	способен разрабатывать и моделировать бизнес-процессы производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса

## 3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Разработка бизнес-процессов предприятий ресторанной сферы» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата направления 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Ресторанный бизнес.

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Основы ресторанного сервиса», «Технологии деловых коммуникаций в сфере ресторанного бизнеса», «Материально-техническое и ресурсное обеспечение ресторанной деятельности», «Формирование ресторанного продукта», «Организация снабжения и оперативное планирование на предприятиях ресторанной сферы», «Операционный менеджмент в сфере ресторанной деятельности».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Проектирование предприятий сферы ресторанного бизнеса, преддипломной практики и выполнения ВКР.

## 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 11 зачетных единиц/396 акад. часов.

*(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)*

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			7	8



<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	166	74	92
	в том числе:	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	68	34	34
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	90	36	54
	Семинары	-	-	-
	Лабораторные работы	-	-	-
	Практические занятия	90	36	54
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	4	2	2
<b>1.4</b>	<b>Промежуточная аттестация</b>	4	2	2
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	230	106	124
<b>3</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>		зач	экз
<b>4</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>396</b>	<b>180</b>	<b>216</b>
	<b>з.е.</b>	11	5	6

**Для заочной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			8	9
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	36	16	20
	в том числе:			
1.1	Занятия лекционного типа	12	6	6
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	16	6	10
	Семинары			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	16	6	10
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	4	2	2
<b>1.4</b>	<b>Промежуточная аттестация</b>	4	2	2
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	360	164	196
<b>3</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>		зач	экз
<b>4</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>396</b>	<b>180</b>	<b>216</b>
	<b>з.е.</b>	11	5	6



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**7семестр**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРО, академических часов	Форма проведения СРО
1/7	Раздел 1. Основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса	Разработка и моделирование бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса. Состояние и перспективы развития ресторанного бизнеса	4	Лекция-беседа	2	Академический семинар; заслушивание и обсуждение докладов и презентаций	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами. Анализ отечественного и зарубежного опыта
2/7		Характеристика и классификация предприятий питания. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса.	2	лекция-беседа	2	Академический семинар	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
3/7		Нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий ресторанного бизнеса. Применение норм	2	Лекция-визуализация	2	Семинар-диспут	5	Работа с нормативными источниками,



		трудового права в ресторанном бизнесе.						конспектирование ГОСТов, Трудового законодательства.
4/7		Организационно-правовые формы предприятий питания, их характеристика. Учредительные документы и регистрация предприятий.	2	Лекция-беседа/ мастер-класс	2	Работа в малых группах	6	Выполнение групповых заданий
5/7		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля <b>Контрольная точка 1.</b>	2	Лекция-конференция	2	<u>Отчетный семинар</u> <u>- коллоквиум,</u> <u>устный опрос</u>	6	Подготовка к отчетному семинару
6/7	Раздел 2. Разработка системы бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы	Характеристика заготовочных, доготовочных предприятий, предприятий с полным циклом, раздаточных	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
7/7		Бизнес-процессы службы снабжения. Организация снабжения, складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания.	2	Академическая лекция	2	Семинар-диспут	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
8/7		Состав складских помещений предприятий питания. Особенности организации приемки и хранения товаров	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	6	Выполнение схемы-планировки складской группы



								предприятия питания
9/7		Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания. Источники снабжения, организация договорных отношений, понятие товарных запасов и их оптимизация	2	Академическая лекция	2	Семинар-диспут	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
10/7		Оперативное планирование производства и технологическая документация.	2	Академическая лекция	2	заслушивание и обсуждение докладов с презентациями	6	Подготовка к текущей аттестации
11/7		Производственные помещения, их оборудование. Требования техники безопасности и противопожарные мероприятия. Планировка группы производственных помещений. <b>Контрольная точка 2.</b>	2	Лекция-конференция	2	<u>Отчетный семинар – тестирование</u>	7	Подготовка к отчетному семинару
12/7		Организация работы заготовочных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	7	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
13/7		Организация производства доготовочных и специализированных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения	2	Лекция-беседа/ выездное занятие на специализированных выставках	2	Семинар-диспут	7	Выполнение индивидуальных заданий



14/7		Цеховая и бесцеховая структура предприятия питания. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания.	2	Академическая лекция	2	заслушивание и обсуждение докладов с презентациями	7	Подготовка докладов, презентаций	
15/7		Основы организации труда. Фотография и хронометраж рабочего времени. Расчет и подбор персонала. Сущность и задачи нормирования труда. Классификация затрат рабочего времени. Требования к персоналу <b>Контрольная точка 3.</b>	2	Лекция-конференция	2	<u>Отчетный семинар</u> <u>Презентация результатов индивидуальных заданий</u>	7	Подготовка к отчетному семинару	
16,17 /7		Анализ и контроль основных бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственной службы. Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.	2	Академическая лекция Лекция-конференция	2	Семинар-диспут, Case-study	15	Подготовка к отчетному семинару Анализ отечественного и зарубежного опыта	
18/7		<b>Контрольная точка 4.</b> Защита группового проекта			4	<u>Отчетный семинар – защита группового проекта</u>		Подготовка к отчетному семинару	
		Итого	34		36		106		
		Групповая консультация – 2 часа							
		Промежуточная аттестация – зачет 2 часа							





8 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРО, академических часов	Форма проведения СРО
1/8	Раздел 3. Разработка системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы обслуживания на предприятиях питания	Общие требования к торговым помещениям. Организация работы сервизной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба.	4	Лекция-беседа	6	Академический семинар	13	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
2/8		Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню. Оформление меню. Составление карты вин. Функции сомелье.	4	Академическая лекция	6	Академический семинар	13	Работа с литературой и Интернет-ресурсами Анализ отечественного и зарубежного опыта



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРО академических часов	Форма проведения СРО
3/8	Раздел 3. Разработка системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы обслуживания на предприятиях питания	Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов). Основные подходы к планированию меню. Столовая посуда, приборы, белье. Подготовка к обслуживанию клиентов. <b>Контрольная точка 1</b>	4	Академическая лекция	6	Академический семинар <u>Отчетный семинар – контрольная работа №1</u>	14	Работа с литературой и Интернет-ресурсами Подготовка к контрольной работе
4/8		Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Обслуживание официантами и самообслуживание. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания. Социальные и культурные различия сотрудников и гостей.	4	Лекция-беседа	6	заслушивание и обсуждение докладов с презентациями	13	Работа с литературой и Интернет-ресурсами Анализ отечественного и зарубежного опыта

5/8		Обслуживание в ресторане. Организация обслуживания в столовых и буфетах. Особенности подачи закусок, блюд, напитков. Культура обслуживания и правила этикета. Особенности организации питания иностранных туристов.	4	Лекция-беседа/ выездное занятие на предприятие ресторанного бизнеса	6	Заслушивание и обсуждение докладов с презентациями/ мастер-класс	13	Подготовка конспекта, Работа с литературой и Интернет- ресурсами
6/8		Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.  Общественное питание типа «кейтеринг».  <b>Контрольная точка 2.</b>	4	Лекция- конференция	6	<u>Отчетный семинар- презентация индивидуальных заданий</u>	14	Работа с литературой и Интернет- ресурсами Анализ отечественного и зарубежного опыта Подготовка к отчетному семинару
7/8	Раздел 4. Управление текущей деятельностью и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания	Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг предприятий питания.  Управление текущей деятельностью сотрудников производственной службы.  Контроль текущей деятельности сотрудников производственной службы	4	Лекция-беседа	6	Case-study	13	Подготовка к решению ситуационных задач. Анализ отечественного и зарубежного опыта



8/8		Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания <b>Контрольная точка 3.</b>	4	Лекция-диспут	6	Case-study <u>Отчетный семинар-разработка тренинга</u>	13	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
9/8		Разработка системы менеджмента качества (СМК) организации деятельности предприятия питания. Разработка и моделирование бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса как компонент их эффективной организации снабжения, производства и обслуживания. Обобщение пройденного материала. Проведение текущей аттестации <b>Контрольная точка 4</b>	2	Лекция-беседа Лекция-конференция	6	Case-study Решение ситуационной задачи. <u>Отчетный семинар – защита группового проекта</u>	18	Работа с литературой и Интернет-ресурсами Подготовка к групповому проекту
		Итого	34		54		124	
		Групповая консультация – 2 часа						
		Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа						

Для заочной формы обучения:



### 8 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРО, академических часов	Форма проведения СРО
1/8	Раздел 1. Основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса	Разработка и моделирование бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса. Состояние и перспективы развития ресторанного бизнеса	0,5	Лекция-беседа			9	Работа с литературой и Интернет-ресурсами. Анализ отечественного и зарубежного опыта
		Характеристика и классификация предприятий питания. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса.			0,5	Академический семинар	9	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий ресторанного бизнеса. Применение норм трудового права в ресторанном бизнесе.	0,5	Лекция-визуализация			9	Работа с нормативными источниками, конспектирова



								ние ГОСТов, Трудового законодательст ва.
		Организационно-правовые формы предприятий питания, их характеристика. Учредительные документы и регистрация предприятий.			0,5	Работа в малых группах	9	Выполнение групповых заданий
		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля <b>Контрольная точка 1.</b>			0,5	<u>Отчетный семинар</u> - <u>КОЛЛОКВИУМ,</u> <u>УСТНЫЙ ОПРОС</u>	9	Подготовка к отчетному семинару
	Раздел 2. Разработка системы бизнес- процессов службы снабжения и производственной службы	Характеристика заготовочных, догоготовочных предприятий, предприятий с полным циклом, раздаточных	0,5	Академическая лекция			9	Работа с литературой и Интернет- ресурсами
		Бизнес-процессы службы снабжения. Организация снабжения, складского и тарного хозяйства, транспортно- экспедиционных операций на предприятиях питания.			0,5	Семинар-диспут	9	Работа с литературой и Интернет- ресурсами
		Состав складских помещений предприятий питания. Особенности организации приемки и хранения товаров	1	Академическая лекция				9



								питания
		Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания. Источники снабжения, организация договорных отношений, понятие товарных запасов и их оптимизация	0,5	Академическая лекция			9	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Оперативное планирование производства и технологическая документация.			0,5	заслушивание и обсуждение докладов с презентациями	9	Подготовка к текущей аттестации
		Производственные помещения, их оборудование. Требования техники безопасности и противопожарные мероприятия. Планировка группы производственных помещений. <b>Контрольная точка 2.</b>			0,5	<u>Отчетный семинар – тестирование</u>	9	Подготовка к отчетному семинару
		Организация работы заготовочных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения	0,5	Академическая лекция			9	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Организация производства доготовочных и специализированных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения			0,5	Семинар-диспут	9	Выполнение индивидуальных заданий



		Цеховая и бесцеховая структура предприятия питания. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания.	0,5	Академическая лекция			9	Подготовка докладов, презентаций	
		Основы организации труда. Фотография и хронометраж рабочего времени. Расчет и подбор персонала. Сущность и задачи нормирования труда. Классификация затрат рабочего времени. Требования к персоналу <b>Контрольная точка 3.</b>	1	Лекция-конференция	0,5	<u>Отчетный семинар</u> <u>Презентация результатов индивидуальных заданий</u>	9	Подготовка к отчетному семинару	
		Анализ и контроль основных бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственной службы. Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.	1	Академическая лекция Лекция-конференция	1	Семинар-диспут, Case-study	29	Подготовка к отчетному семинару Анализ отечественного и зарубежного опыта	
		<b>Контрольная точка 4.</b> Защита группового проекта			1	<u>Отчетный семинар – защита группового проекта</u>		Подготовка к отчетному семинару	
		Итого	6		6		164		
		Групповая консультация – 2 часа							





Промежуточная аттестация – зачет 2 часа

9 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРО, академических часов	Форма проведения СРО
1/9	Раздел 3. Разработка системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы обслуживания на предприятиях питания	Общие требования к торговым помещениям. Организация работы сервизной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба.	0,5	Лекция-беседа	1	Академический семинар	21	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
1/9		Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню. Оформление меню. Составление карты вин. Функции сомелье.	0,5	Академическая лекция	1	Академический семинар	21	Работа с литературой и Интернет-ресурсами Анализ отечественного и зарубежного опыта



1/9	Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов). Основные подходы к планированию меню. Столовая посуда, приборы, белье. Подготовка к обслуживанию клиентов. <b>Контрольная точка 1</b>	0,5	Академическая лекция	1	Академический семинар <u>Отчетный семинар – контрольная работа №1</u>	21	Работа с литературой и Интернет-ресурсами Подготовка к контрольной работе
1/9	Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Обслуживание официантами и самообслуживание. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания. Социальные и культурные различия сотрудников и гостей.	0,5	Лекция-беседа	1	заслушивание и обсуждение докладов с презентациями	21	Работа с литературой и Интернет-ресурсами Анализ отечественного и зарубежного опыта
1/9	Обслуживание в ресторане. Организация обслуживания в столовых и буфетах. Особенности подачи закусок, блюд, напитков. Культура обслуживания и правила этикета. Особенности организации питания иностранных туристов.	1	Лекция-беседа/ выездное занятие на предприятии ресторанного бизнеса	1	Заслушивание и обсуждение докладов с презентациями/ мастер-класс	21	Подготовка конспекта, Работа с литературой и Интернет-ресурсами



1/9		Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.  Общественное питание типа «кейтеринг».  <b>Контрольная точка 2.</b>	1	Лекция-конференция	1	<u>Отчетный семинар-презентация индивидуальных заданий</u>	21	Работа с литературой и Интернет-ресурсами Анализ отечественного и зарубежного опыта Подготовка к отчетному семинару
2/9	Раздел 4. Управление текущей деятельностью и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания	Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг предприятий питания. Управление текущей деятельностью сотрудников производственной службы. Контроль текущей деятельности сотрудников производственной службы	1	Лекция-беседа	1	Case-study	21	Подготовка к решению ситуационных задач. Анализ отечественного и зарубежного опыта
2/9		Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания <b>Контрольная точка 3.</b>	0,5	Лекция-диспут	2	Case-study <u>Отчетный семинар-разработка тренинга</u>	21	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



/9		Разработка системы менеджмента качества (СМК) организации деятельности предприятия питания. Разработка и моделирование бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса как компонент их эффективной организации снабжения, производства и обслуживания. Обобщение пройденного материала. Проведение текущей аттестации <b>Контрольная точка 4</b>	0,5	Лекция-беседа Лекция-конференция	1	Case-study Решение ситуационной задачи. <u>Отчетный семинар</u> – защита <u>группового проекта</u>	28	Работа с литературой и Интернет-ресурсами Подготовка к групповому проекту
		Итого	6		10		196	
		Групповая консультация – 2 часа						
		Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа						

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч. очная/заочная формы обучения	Учебно-методическое обеспечение
1	Раздел 1. Основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса – 28 часов / 45 часов	<p><b>Основная литература</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Режим доступа: <a href="http://docs.cntd.ru/document/1200107325">http://docs.cntd.ru/document/1200107325</a></li> <li>Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/999911">https://znanium.com/catalog/product/999911</a></li> <li>Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: [Электронный ресурс] Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 560 с. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=202753">https://znanium.com/read?id=202753</a></li> <li>Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2019. - 248 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358289">https://znanium.com/read?id=358289</a></li> <li>Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — 3-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2020. - 416 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358232">https://znanium.com/read?id=358232</a></li> </ol>
2	Раздел 2. Разработка системы бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы - 78 часов / 119 часов	
3	Раздел 3. Разработка системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы обслуживания на предприятиях питания – 80 часов / 126 часов	
4	Раздел 4. Управление текущей деятельностью и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания – 44 часа / 70 часов	
		<p><b>Дополнительная литература</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Традиции и культура питания народов мира : учебное пособие / Н. В. Щеникова. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2020. - 296 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-939-4. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1046025">https://znanium.com/catalog/product/1046025</a></li> <li>СанПиН 2.3/2.4.3590-20 Сантарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения Режим доступа: <a href="http://mbousosh-19.ru/storage/app/media/sanpin-23243590-20.pdf">http://mbousosh-19.ru/storage/app/media/sanpin-23243590-20.pdf</a></li> </ol>

		<p>3. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 281н "Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель предприятия питания". Режим доступа: <a href="https://base.garant.ru/71064520/">https://base.garant.ru/71064520/</a></p> <p>4. Организация производства на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Е.Б. Мрыхина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1099231">https://znanium.com/catalog/product/1099231</a></p>
--	--	---

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора их достижения	Содержание компетенции (индикатора их достижения)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (индикатора их достижения)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора их достижения) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ПК УВ-4	Способен к эффективной организации снабжения, производства и обслуживания в сфере ресторанного бизнеса				
	ПК УВ 4.1	Разрабатывает и моделирует бизнес-процессы производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса	<p>Раздел 1. Основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса</p> <p>Раздел 2. Разработка системы бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы.</p> <p>Раздел 3. Разработка системы бизнес-</p>	<p>Основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса</p> <p>Организационно-правовые формы предприятий ресторанной сферы, их характеристика</p> <p>Учредительные документы и регистрация предприятий.</p> <p>Разработка системы бизнес-</p>	<p>Разрабатывать систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов, организацию деятельности службы снабжения, производственной службы и обслуживания предприятий питания</p> <p>Осуществлять управление текущей деятельностью, координацию и контроль сотрудников производственной службы и обслуживания</p>	<p>базовыми навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания;</p> <p>- базовыми навыками управления текущей деятельности, координации и контроля сотрудников производственной службы и обслуживания</p>

			<p>процессов, регламентов и стандартов службы обслуживания на предприятиях питания. Раздел 4. Управление текущей деятельностью и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания</p>	<p>процессов службы снабжения и производственной службы. Разработка системы бизнес-процессов службы обслуживания на предприятиях питания. Управление текущей деятельностью, координация и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания</p>		
--	--	--	---	--	--	--

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знать основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса</p> <p>Организационно-правовые формы предприятий ресторанной сферы, их характеристика.</p> <p>Учредительные документы и регистрация предприятий.</p> <p>Разработка системы бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы.</p> <p>Разработка системы бизнес-процессов службы обслуживания на предприятиях питания.</p> <p>Управление текущей деятельностью, координация и контроль сотрудников</p>	<p>Доклад и презентация, контрольные работы</p> <p>решение ситуационных задач, устный опрос, коллоквиум, разработка тренинга, групповой проект,</p>	<p>Студент продемонстрировал знание основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса</p> <p>Организационно-правовые формы предприятий ресторанной сферы, их характеристика.</p> <p>Учредительные документы и регистрация предприятий.</p> <p>Разработка системы бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы.</p> <p>Разработка системы бизнес-процессов службы обслуживания на предприятиях питания.</p> <p>Управление текущей деятельностью,</p>	<p>Закрепление способности разрабатывать и моделировать бизнес-процессы производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса</p>



<p>производственной службы и службы обслуживания</p> <p>Уметь разрабатывать систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов, организацию деятельности службы снабжения, производственной службы и службы обслуживания предприятий питания; осуществлять управление текущей деятельностью, координацию и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания</p> <p>Владеть базовыми навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания; базовыми навыками управления текущей деятельности, координации и контроля сотрудников производственной службы и службы обслуживания</p>		<p>координация и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания</p> <p>Студент демонстрирует умение разрабатывать систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов, организацию деятельности службы снабжения, производственной службы и службы обслуживания предприятий питания; осуществлять управление текущей деятельностью, координацию и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания</p> <p>Студент демонстрирует владение базовыми навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания; базовыми навыками управления текущей деятельности, координации и контроля сотрудников производственной службы и службы обслуживания</p>	
---	--	--	--

### Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на балльно-рейтинговой системе и заключается в суммировании баллов, полученных студентом по результатам текущего контроля и итоговой работы.

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и самостоятельности при выполнении докладов и презентаций, контрольных работ, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливаются мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

- оценка текущей успеваемости по итогам работы на практических занятиях;





- оценки за письменные работы (контрольные работы, доклады, решение задач и др.);

- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях и семинарских занятиях, интерес к изучаемому предмету;  
- владение компьютерными методами изучения предмета, умение готовить презентации для конференций, использование Интернета, профессиональных баз данных при подготовке к занятиям и написании письменных работ;

- обязательное посещение учебных занятий;

- оценка самостоятельной работы студента;

- общий уровень культуры, эрудиция в области проблем гостеприимства и ресторанной деятельности.

Для описания показателей и критериев оценивания компетенций (ПК УВ-4.1) на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно БРТ, который предусматривает единые условия контроля и оценивания, а именно:

- Посещаемость лекций и практических занятий – 30 баллов, делится на количество лекций и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия;
- Успеваемость – 45 баллов (максимум за выполнение всех контрольных заданий);
- Рейтинговый бонус от преподавателя – 1-5 баллов (за активную работу в аудитории);

**Успеваемость – баллы:**

### **7 семестр**

Первая «контрольная точка» – 0-10 – коллоквиум по теоретическому материалу пройденных тем (до 5 вопросов на 1 студента), устный опрос.

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – выполнение тестовых заданий, состоящих из 20-ти вопросов (3 варианта).

Третья «контрольная точка» – 0-10 - результаты индивидуальных заданий, подготовка докладов по отдельным темам, устный опрос.

Четвертая «контрольная точка» 0-15 - выполнение и защита группового проекта, обсуждение, дискуссия.

### **8 семестр**

Первая «контрольная точка» – 0-10 – контрольная работа

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – презентация результатов индивидуальных заданий, подготовка докладов и презентаций.

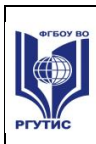
Третья «контрольная точка» – 0-10 - разработка тренинга, решение ситуационных задач.

Четвертая «контрольная точка» 0-15 – групповой проект.

Студент освобождается от сдачи промежуточной аттестации (экзамена), если по итогам посещаемости, результатам текущего контроля он набрал **более 51 балла**. В этом случае ему выставляется оценка, соответствующая набранному количеству баллов при согласии студента.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.



Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценки осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/ экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80*	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70*	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61*	зачтено	Допуск к зачету/ экзамену	11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

\* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания – устный ответ (опрос), доклад и презентация, контрольная работа*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе, докладе, презентации, контрольной работе**

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"><li>– полно раскрыто содержание материала;</li><li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li><li>– знание основной и дополнительной литературы;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>



	<p>творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li></ul>	
«4»	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none"><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
«3»	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li><li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li><li>– при неполном знании теоретического материала выявлена</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li></ul>

	<p>недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</p> <p>– продемонстрировано усвоение основной литературы</p>	<p>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</p>
«2»	<p>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</p> <p>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</p> <p>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</p> <p>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</p>	<p>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</p> <p>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</p> <p>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>

**оценочная шкала устного ответа, доклада, презентации, контрольной работы**

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	<b>2</b>
51% - 70%	<b>3</b>
71% - 85%	<b>4</b>
86% - 100%	<b>5</b>

*Средство оценивания – тренинг, деловая игра*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры**

<p><b>Критерии оценки</b> Критерии оценки: владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре)</p>	<p>– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;</p> <p>– появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;</p> <p>– использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов;</p> <p>– не превышение лимита времени;</p> <p>– наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности;</p> <p>– учет ограничений;</p> <p>– рациональность принятого решения;</p> <p>– отсутствие ошибок или противоречий в решении;</p>
--	--



	<ul style="list-style-type: none"><li>– техническая грамотность оформления решений;</li><li>– быстрота принятия решений;</li><li>– экспертиза решений других групп;</li><li>– аргументированность при защите своих решений;</li><li>– согласованность решения внутри группы</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	маж 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"><li>– превышение лимита времени;</li><li>– отсутствие учета ограничений;</li><li>– не рациональность принятого решения;</li><li>– наличие не грубых ошибок или противоречий в решении;</li><li>– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li><li>– недочеты при аргументации решений</li></ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"><li>– превышение лимита времени;</li><li>– отсутствие учета ограничений;</li><li>– не рациональность принятого решения;</li><li>– наличие грубых ошибок или противоречий в решении;</li><li>– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li><li>– слабая аргументация решений;</li><li>– не рациональность принятого решения</li></ul>
<b>«2», менее 5 баллов</b>	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

*Средство оценивания – тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

<b>Критерии оценки</b>	<b>оценка</b>
------------------------	---------------



выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

*Средство оценивания - Решение ситуационных задач, кейсов*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)**

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</li><li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</li><li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li><li>– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	max 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;</li></ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были продемонстрированы</li></ul>



	адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
--	--

*Средство оценивания – групповой проект*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта**

Критерии оценки		Баллы
Постановка проблемы, ее актуальность, высказывание гипотезы, аргументация ее положений		0-1
Основная часть. Этапы работы над проектом, полученные результаты и их краткий анализ		0-2
Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели		0-1
Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования		0-1
Умение работать в команде		0-1
Оформление проекта в соответствии с требованиями		0-1
Защита проекта	Содержание доклада	0-5
	Ответы на вопросы других участников защиты (дискуссия)	0-2
	Презентация	0-1
ИТОГО		0-15

*Средство оценивания – дискуссия*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при дискуссии**

Критерии оценивания	баллы
Студенты продемонстрировали, что усвояемый материал понят (приводились доводы, объяснения, доказывающие это)	2 – 1 – 0
Студенты постигли смысл изучаемого материала (могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию)	2 – 1 – 0
Студенты могут согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы	2 – 1 – 0

Кроме того, могут быть дополнительно использованы иные критерии оценивания, такие как *оценка индивидуального вклада в дискуссию.*

**Оценка индивидуального вклада в дискуссию**

критерии	баллы
<i>Удержание и наращивание общего</i>	



<p><i>содержания дискуссии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– синтезирует информацию, полученную в процессе коммуникации;</li> <li>– выявляет несущественные замечания, уводящие от предмета обсуждения;</li> <li>– фиксирует возникающие содержательные продвижения или противоречия;</li> <li>– формулирует выводы, создающие <b>НОВЫЙ СМЫСЛ</b></li> </ul>	<p>1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10</p>
<p><i>Позиция участия в дискуссии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ярко и кратко формулирует свою позицию;</li> <li>– использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания;</li> <li>– отслеживает ответы на свои вопросы</li> </ul>	<p>1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10</p>
<p><i>Поддержание процесса дискуссии:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принимает активное участие в обсуждении;</li> <li>– проявляет заинтересованность к мнениям других участников;</li> <li>– формулирует аргументы в поддержку разных позиций;</li> <li>– задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции;</li> <li>– вовлекает в дискуссию коллег</li> </ul>	<p>1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10</p>

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

*Средство оценивания – тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

*Средство оценивания - решение ситуационных задач, кейсов*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)**





<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</li><li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</li><li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li><li>– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	маx 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;</li></ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li></ul>

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**



Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
Формируемые компетенции: ПК УВ - 4.1			
5/7	Раздел 1. Основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса	Текущий контроль – коллоквиум, устный опрос	Правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов
11/7	Раздел 2. Разработка системы бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы.	Текущий контроль Тестирование	Кол-во правильных ответов (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Правильные ответы на тесты по изученной теме (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) 20 тестовых заданий – 10 баллов 20-16 правильно выполненных заданий – 8-9 баллов 15-11 правильно выполненных – 5-7 баллов 10 - 7 правильно выполненных задания – 3-5 баллов 6-5 правильно выполненных задания – 0-2 балла
15/7		Текущий контроль – подготовка и презентация доклада по темам	Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Критерии: соответствие заданию (0-2 балла) 0 баллов – неубедительно 1балл – достаточно убедительно 2 балла - убедительно



			<p>полнота и корректность изложения (0-2 балла) 0 баллов – неубедительно 1 балл – достаточно убедительно 2 балла - убедительно</p> <p>аргументированность (0-2 балла) 0 баллов – неубедительно 1 балл – достаточно убедительно 2 балла - убедительно</p> <p>убедительность (0-2 балла) 0 баллов – неубедительно 1 балл – достаточно убедительно 2 балла - убедительно</p> <p>техническое оформление (0-2 балла) 0 баллов – неубедительно 1 балл – достаточно убедительно 2 балла – убедительно</p> <p>Макс. 10 баллов</p>
18/7		<p>Групповой проект подготовка и презентация доклада по темам, обсуждение, дискуссия</p>	<p>Правильные ответы на вопросы преподавателя 0-2 баллов. Правильное решение ситуационных заданий, наличие логической аргументации – 0-2 баллов. Выявление четкой аргументированной позиции в групповой дискуссии – 0-1 балла. Раскрытие темы выступления, уровень владения материалом, наличие презентационных навыков – 0-10 баллов. Итого макс. 15 баллов</p>
4/8	<p>Раздел 3. Разработка системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы обслуживания на предприятиях питания</p>	<p>Текущий контроль Контрольная работа</p>	<p>Правильные полные ответы 0-10 баллов</p>
6/8		<p>Презентация результатов индивидуальных заданий – доклады, презентации, дискуссия</p>	<p>Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Критерии: соответствие заданию (0-2 балла) 0 баллов – неубедительно 1 балл – достаточно убедительно 2 балла - убедительно</p> <p>полнота и корректность изложения</p>



			(0-2 балла) 0 баллов – неубедительно 1балл – достаточно убедительно 2 балла - убедительно аргументированность (0-2 балла) 0 баллов – неубедительно 1балл – достаточно убедительно 2 балла - убедительно убедительность (0-2 балла) 0 баллов – неубедительно 1балл – достаточно убедительно 2 балла - убедительно техническое оформление (0-2 балла) 0 баллов – неубедительно 1балл – достаточно убедительно 2 балла – убедительно Макс. – 10 баллов
8//8	Раздел 4. Управление текущей деятельностью и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания	Текущий контроль – решение ситуационных задач, разработка тренинга	Тренинг для сотрудников производственной службы/ службы обслуживания. Составление чек-листов контроля выполнения регламентов, стандартов служб 0-10 баллов
9/8		Групповой проект подготовка и презентация доклада по темам разделов 3,4	Правильные ответы на вопросы преподавателя 0-2 баллов. Правильное решение ситуационных заданий, наличие логической аргументации – 0-2 баллов. Выявление четкой аргументированной позиции в групповой дискуссии – 0-5 балла. Раскрытие темы выступления, уровень владения материалом, наличие презентационных навыков – 0-10 баллов. Итого макс.15 баллов
	Разделы 1-4	Экзамен в форме тестирования и решения ситуационной задачи	Ответить на вопросы и выполнить задания теста (20 заданий) Решить ситуационную задачу

**Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.**

**Вопросы к коллоквиуму по разделу 1**

1. Основные подходы к разработке и моделированию бизнес-процессов предприятий ресторанного бизнеса разных типов – ресторанов, кафе, баров и пр.



2. Современные подходы к разработке регламентов и стандартов предприятий ресторанного бизнеса.
3. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса различных типов – ресторанов, кафе, баров, ресторанных холдингов, кейтеринговых компаний.
4. Особенности рынка услуг предприятий питания.
5. Основные направления развития ресторанной отрасли.
6. Типовые организационные структуры в ресторанных предприятий.
7. Основные параметры и принципы проектирования организационных структур предприятий питания.
8. Характеристика экономических, финансовых, административных и организационных методов управления предприятиями питания
9. Франчайзинг в сфере питания.
10. Тенденции к укрупнению ресторанных цепей.
11. Состояние и тенденции развития сферы питания в России.
12. Особенности организации сферы питания в развитых странах.
13. Особенности развития московского рынка услуг питания.
14. Функции предприятий общественного питания.
15. Типизация предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТ 30389-2013.
16. Классификация и типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов (рестораны, кафе, бары, закусочные, столовые, кофейни, предприятия быстрого обслуживания, магазины кулинарии, буфеты, кафетерии).
17. Типы и характеристика предприятий питания в гостинице. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы.
18. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
19. Требования к предприятиям общественного питания согласно МГСН 4.14-98 Московские городские строительные нормы. Предприятия общественного питания.
20. Требования к услугам предприятий питания согласно Правил оказания услуг: Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 № 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания".
21. Анализ требований охраны труда согласно Межотраслевым правилам по охране труда в общественном питании. ПОТ Р М - 011 - 2000. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/41606>
22. Анализ требований к производству и реализации продукции предприятий питания согласно ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению
23. Анализ требований безопасности продукции и услуг предприятий питания согласно ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания
24. Требования к разработке технологической документации на предприятиях питания согласно ГОСТ 32691-2014. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.
25. Применение норм трудового права в ресторанном бизнесе. Анализ трудового законодательства, прием и увольнение с работы.



26. Порядок миграционного учета иностранных граждан, работающих в сфере питания.
27. Организационно-правовые формы предприятий ресторанного бизнеса. Их характеристика.
28. Учредительные документы и регистрация предприятий питания.
29. Порядок взаимодействия с контролирующими и надзорными органами в ресторанном бизнесе.
30. Перечень необходимых документов на предприятии питания. Порядок разработки и согласования.
31. Оформление медицинских книжек сотрудников, периодичность прохождения медицинских осмотров и сдачи необходимых анализов.
32. Должностные обязанности работников общественного питания согласно ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Профессиональные стандарты.

**Текущий контроль. Контрольная точка 2 – тестирование.  
Перечень тестовых заданий**

**1. Качество продукции определяется по направлениям:**

- а) Экологическая, физиологическая, химическая
- б) Физическая, химическая, энергетическая
- в) **Органолептическая и лабораторная оценка продукции**
- г) Биологическая, физическая, химическая

**2. Качество труда обслуживающего персонала, участвующего в обслуживании потребителей включает:**

- а) Экологический контроль пищевых продуктов
- б) **Соблюдение правил торговли, которые приняты в отрасли**
- в) Соответствие торговых помещений эстетическим требованиям
- г) Оснащение торговых помещений предметами материально-технического назначения и их состояние

**3. Для расчета продажной цены готового блюда не учитывают:**

- а) **Квалификацию шеф-повара;**
- б) Расход сырья, необходимого для изготовления какого-либо блюда,
- в) Норму выхода готовых изделий;
- г) Массу отдельных составляющих ингредиентов;
- д) Общий вес готового блюда;
- е) Учитывают все вышеперечисленное.

**4. При составлении плана-меню следует учитывать следующие факторы:**

- а) Наличие пищевых добавок
- б) **Тип и класс предприятия**
- в) Сорт предоставляемого мяса
- г) Ассортимент пищевых красителей

**5. Плановое меню составляется, исходя из следующих основных принципов:**

- а) **Типа и класса предприятия, вида предоставляемых услуг**



- б) Правильное распределения упаковочных материалов
- в) Наличие вспомогательных помещений
- г) Обеспечение рационального питания по месту работы, учебы, жительства, отдыха

**6. Производственная программа заготовочных предприятий (цехов) включает:**

- а) Внеплановую производственную программу
- б) Плановое меню
- в) **Оперативный производственный план (оперативная программа производства продукции на день)**
- г) Перечень, ассортимент продукции

**7. При определении типа предприятия учитывают следующие отличительные признаки:**

- а) **Выбор услуг**
- б) Квалификацию персонала
- в) Условия труда
- г) Безопасность продукции

**8. Эффективность труда на предприятии общественного питания оценивается по следующим направлениям:**

- а) Обеспеченность предприятия столовой посудой
- б) Трудоемкость принятия решений
- в) Использование финансового фонда
- г) **Производительность труда**

**9. По назначению производственные операции подразделяются на:**

- а) **Технологические**
- б) Адаптивные
- в) Неадаптивные
- г) Характерные

**10. Изделия из круп, муки:**

- а) Рыба фаршированная, заливная
- б) Лук пассерованный
- в) Салат мясной
- г) **Биточки из риса**

**11. Оснащение оборудованием овощного цеха включает:**

- а) Мясорубку
- б) **Овощерезку**
- в) Стул для рубки мяса
- г) Маслоделитель ручной

**12. Организационно-правовые формы предприятия питания оформляется как:**

- а) ПБОЮЛ
- б) ПАО
- в) **ИП**
- г) **ООО**

**13. Различают следующие виды снабжения предприятий общественного питания:**





**а) Продовольственное (товарное)**

б) Распределительное

в) Увеселительное

г) Разнокалиберное

**14. К органолептическим показателям относят:**

а) БГКП

б) Дрожжи

в) Вкус, цвет, запах, влажность

**г) Вкус, цвет, запах**

**15. Самый высокий разряд у повара:**

**а) 6**

б) 11

в) 9

г) 5

**16. В чем измеряется КМАФАнМ:**

**а) КОЕ/г, не более**

б) БГКП (колиформы)

в) Дрожжи, КОЕ/г, не более

г) Плесени КОЕ/г, не более

**17. К пищевым продуктам относят:**

а) Продукты в искусственном виде

б) Продукты в использованном виде

в) Продукты в перевешенном виде

**г) Продукты в натуральном или переработанном виде**

**18. Федеральный Закон «О техническом....»:**

а) Правоведении

б) Праворегулировании

**в) Регулировании**

г) Саморегулировании

**19. Общероссийскими нормативными документами в области Санитарии и Гигиены являются:**

а) Методические указания (МУ)

б) Федеральные законы

в) Технические условия

г) Санитарные нормы (СН) (50%)

**д) Санитарные правила (СП) и гигиенические нормативы (ГН) (50%)**

**20. Калькуляционная карточка может составляться:**

а) на 1 или 10 порций;

б) на 10 или 100 порций;

**в) на 1 или 100 порций;**

г) на 10 или 50 порций;

д) на 50 или 100 порций;





е) на общее количество блюд.

**21. НОТ в общественном питании это:**

- а) Нормы организации труда
- б) Научная организация труда**
- в) Новые отраслевые технологии
- г) Новая отраслевая техника

**22. Механизированные предприятия, предназначенные для централизованного выпуска полуфабрикатов, а также кулинарных и мучных кондитерских изделий называют:**

- 1. Подготовочные предприятия;
- 2. Доготовочные предприятия;
- 3. Заготовочные предприятия;**
- 4. Вспомогательные предприятия;
- 5. Механические цеха;
- 6. Разделочные предприятия.

**23. Предприятия, которые перерабатывают полуфабрикаты, называются:**

- 1. Подготовочные предприятия;
- 2. Доготовочные предприятия;**
- 3. Заготовочные предприятия;
- 4. Вспомогательные предприятия;
- 5. Механические цеха;
- 6. Разделочные предприятия.

**24. Какой из факторов не учитывается при определении типа предприятия?**

- 1. Форма собственности предприятия;**
- 2. Ассортимент реализуемой продукции;
- 3. Техническая оснащенность;
- 4. Методы и качество обслуживания;
- 5. Квалификация персонала и номенклатура предоставляемых услуг.

**25. Какой тип предприятий питания не предусмотрен стандартом?**

- 1. Ресторан;
- 2. Бар;
- 3. Кафе;
- 4. Столовая;
- 5. Закусочная;
- 6. Нет правильного ответа.**

**26. При классификации предприятий питания не учитывают:**

- 1. Место расположения;
- 2. Форму обслуживания;
- 3. Квалификацию шеф-повара;**
- 4. Полноту технологического процесса;
- 5. Специализацию;
- 6. Размер.

27. Тип тары, к которой относятся бочки:

1. Деревянная;
2. Стеклянная;
3. Пластмассовая;
4. Мягкая;
5. **Многооборотная;**
6. Однооборотная.

28. В состав складской группы не входят:

1. Охлаждаемые камеры;
2. Неохлаждаемые камеры;
3. **Сервизная;**
4. Приточно-вытяжная вентиляция;
5. Приборы, регулирующие влажность;
6. Приборы, регулирующие температуру.

29. Мясной цех располагается:

1. Вблизи от холодного цеха и раздаточной;
2. **В ряду заготовочных цехов;**
3. Ближе к подъемнику;
4. В ряду доготовочных цехов;
5. Вблизи зала предприятия.

30. Камеру пищевых отходов располагают в одном блоке с:

1. С моечной кухонной посуды;
2. **Охлаждаемыми складскими камерами;**
3. С заготовочным цехом;
4. С холодным цехом;
5. С раздаточной.

### Контрольная точка 3.

#### Подготовка докладов и презентаций по темам:

1. Общая характеристика бизнес-процессов службы снабжения.
2. Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания.
3. Система торгов и закупок в организации снабжения.
4. Организация складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания.
5. Состав складских помещений предприятий питания. Особенности организации приемки и хранения товаров. Товарное соседство.
6. Требования к санитарному состоянию и периодичности уборки охлаждаемых камер и кладовых.
7. Производственная инфраструктура и ее характеристики
8. Основные требования к созданию оптимальных условий труда
9. Организация рабочих мест
10. Организация работы овощного цеха

11. Организация работы мясного цеха
12. Организация работы рыбного цеха
13. Особенности работы мясо-рыбного цеха
14. Организация работы цеха доработки полуфабрикатов
15. Организация работы цеха обработки зелени
16. Организация работы горячего цеха
17. Организация работы холодного цеха
18. Организация работы кулинарного цеха
19. Организация цеха мучных изделий
20. Организация выпуска кондитерских изделий на предприятиях общественного питания
21. Организация работы вспомогательных производственных помещений
22. Организация работы экспедиции
23. Организация работы моечной кухонной посуды
24. Организация работы хлебозрезки
25. Организация работы раздаточных
26. Пути улучшения качества выпускаемой продукции и организация бракеража.
27. Основы организации труда. Фотография и хронометраж рабочего времени.
28. Расчет и подбор персонала. Сущность и задачи нормирования труда. Классификация затрат рабочего времени. Требования к персоналу.
29. Анализ и контроль основных бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственной службы.
30. Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

#### **Контрольная точка 4**

##### **Групповой проект.**

Целью выполнения презентации является закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, их систематизация и развитие, а также сбор реальных данных и получения практических навыков в области организационно-управленческих решений при решении задач по организации питания.

Презентация должна показать глубину усвоения студентами теоретического курса дисциплины.

Задачи презентации:

- развить у студента творческие способности, перспективное мышление, вкус к исследовательской деятельности;
- предоставить возможность студенту провести практическое исследование, анализ существующих ситуаций, опирающихся на предвидение и понимание будущего.

Каждый студент может выбрать любую заинтересовавшую его тему. Выбор темы должен быть осуществлен в установленный преподавателем срок.

Требования к презентации:

- презентация выполняется в Microsoft Power Point,
- полнота раскрытия темы,
- иллюстративность самостоятельно разработанными схемами.

##### ***Критерии оценки презентации***

- актуальность, содержание, соответствие содержания теме работы, самостоятельность выполнения работы, глубина раскрытия темы, уровень выполненных



исследований, теоретическая и практическая значимость полученных результатов, наличие выводов и рекомендаций, качество оформления.

Студент, не выполнивший презентации по дисциплине, или получивший неудовлетворительную оценку, к экзаменационной сессии не допускается.

Проект оценивается по 15-ти бальной шкале. Учитываются оригинальность идеи, качество и разнообразие используемых методов анализа и расчета, возможность использования продукта в реальной коммерческой жизни, графическое исполнение проекта в виде презентации на 15-18 слайдов.

Оценка в 5 баллов – выполнение части проекта, незаконченность, неаккуратность конечных результатов. Оценка 10 баллов – частичное исполнение проекта, невозможность его реализации в коммерческой жизни. Оценка в 12 баллов – частичное использование современных методов, неаккуратное исполнение графической части проекта, недостаточная разработка идеи и ее воплощения. Оценка в 15 баллов подразумевает исполнение проекта с учетом всех предъявленных требований.

**Тематика заданий для групповых проектов:** разработать мероприятия по совершенствованию бизнес-процессов, регламентов, стандартов предприятия питания (службы питания гостиничного предприятия) с использованием анализа организационной структуры, организации снабжения, организации складского хозяйства, организации производства по цехам, производственной программы, меню, соблюдения санитарно-гигиенических требований к производству, реализации, хранения продукции, содержанию зданий, гигиены персонала и т.д.

**Тестовые задания для промежуточной аттестации – зачет** (семестр 7 – очная форма, 8 – заочная форма)

**1. Разработка бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы включает изучающая:**

- а) Право как особую систему норм, правовые формы организации и деятельности
- б) Связь между рентабельностью и долей рынка
- в) Бюджетный бухгалтерский баланс предприятия
- г) **Научную организацию и нормирование труда**

**2. Комплексность методов обслуживания учитывает:**

- а) **Комплекс форм и методов обслуживания и дополнительных услуг, связанных с реализацией продукции**
- б) Ассортимент выпускаемой продукции
- в) Скорость обслуживания потребителей
- г) Технику работы персонала

**3. Качество продукции определяется по направлениям:**

- а) Экологическая, физиологическая, химическая
- б) Физическая, химическая, энергетическая
- в) **Органолептическая и лабораторная оценка продукции**
- г) Биологическая, физическая, химическая



4. **При составлении плана-меню следует учитывать следующие факторы:**

- а) Наличие пищевых добавок
- б) Тип и класс предприятия**
- в) Сорт предоставляемого мяса
- г) Ассортимент пищевых красителей

5. **Плановое меню составляется исходя из следующих основных принципов:**

- а) типа и класса предприятия, вида предоставляемых услуг**
- б) Правильного распределения упаковочных материалов
- в) Наличие вспомогательных помещений
- г) Обеспечение рационального питания по месту работы, учебы, жительства, отдыха

**9. Производственная программа заготовочных предприятий (цехов) включает:**

- а) Внеплановую производственную программу
- б) Плановое меню
- в) Оперативный производственный план (оперативная программа производства продукции на день)**
- г) Перечень, ассортимент продукции

6. **При определении типа предприятия учитывают следующие отличительные признаки:**

- а) **Выбор услуг**
- б) Квалификацию персонала
- в) Условия труда
- г) Безопасность продукции

7. **Рабочий день нормальной продолжительности по действующему законодательству составляет при 6-дневной рабочей недели с сокращенным рабочим днем в предвыходные и предпраздничные дни, но при условии сохранения недельного фонда рабочего времени – 40 часов:**

- а) 8 ч
- б) 7 ч 30 м**
- в) 6 ч
- г) 7 ч

8. **Сокращенный рабочий день устанавливается: для рабочих и служащих в возрасте от 16 до 18 лет в неделю:**

- а) 37 ч
- б) 36 ч**
- в) 28 ч
- г) 38 ч

9. **Эффективность труда на предприятии общественного питания оценивается по следующим направлениям:**

- а) Обеспеченность предприятия столовой посудой
- б) Трудоемкость принятия решений
- в) Использование финансового фонда
- г) Производительность труда**

10. **Стандартизация услуг общественного питания должна отвечать требованиям:**

- а) Единства применений**
- б) Качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии
- в) Макро- и микро экономики
- г) Классификации исполнительских услуг

11. **По назначению производственные операции подразделяются на:**

- а) Технологические**
- б) Адаптивные
- в) Неадаптивные
- г) Характерные

12. **К сахаристым кондитерским изделиям относятся:**

- а) Конфеты
- б) Торты и пирожные
- в) Кексы
- г) Печенье**

13. **При какой температуре должны храниться торты и пирожные с кремом:**

- а) 4+-2 °С**
- б) 5+-1 °С
- в) 3+-2 °С
- г) 4+-1 °С

14. **Изделия из круп, муки:**

- а) Рыба фаршированная, заливная
- б) Лук пассированный
- в) Салат мясной
- г) Биточки из риса**

15. **Рекомендуемая норма площади помещений кондитерского цеха при выработке 1 тыс. шт. изд. В смену:**

- а) 51,0 м<sup>2</sup>**
- б) 109,0 м<sup>2</sup>
- в) 13,0 м<sup>2</sup>
- г) 15,0 м<sup>2</sup>

16. **К кондитерским изделиям относят:**

- а) Шоколад, конфеты**
- б) Блины
- в) Пироги
- г) Муссы

17. **Организационно-правовые формирования оформляются как :**

- а) ПБОЮЛ
- б) ЧП
- в) ИП**
- г) ООО



18. **Различают следующие виды снабжения предприятий общественного питания:**

**а) Продовольственное (товарное)**

б) Распределительное

в) Увеселительное

г) Разнокалиберное

19. **Прибор, предназначенный для измерения температурно-влажностных режимов:**

а) Влажнометр

**б) Психрометр**

**в) Термометр**

г) Манометр

20. **К органолептическим показателям относят:**

а) БГКП

б) Дрожжи

в) Вкус, цвет, запах, влажность

**г) Вкус, цвет, запах**

21. **Самый высокий разряд у повара:**

**а) 6**

б) 11

в) 9

г) 5

22. **При каких температурно-влажностных режимах хранятся восточные сладости мучные:**

**а) 18+-3<sup>0</sup>С и относительной влажности воздуха не более 75%**

б) 19+-2<sup>0</sup>С и относительной влажности воздуха не более 75%

в) 20+-1<sup>0</sup>С и относительной влажности воздуха не более 80%

г) 17+-3<sup>0</sup>С и относительной влажности воздуха не более 75%

30. **Молоко относят к:**

а) Природному продукту

б) Искусственному продукту

**в) Молочному продукту**

г) Масло коровье

31. **Федеральный Закон Российской Федерации «О санитарно-эпидемиологическом благополучии»:**

**а) №52-ФЗ от 30 марта 1999 г.**

б) №29-ФЗ от 02 января 2000 г.

в) №154-ФЗ от 28.08.1995 г.

г) №2300-1 от 07 февраля 1992 г

32. **В чем измеряется КМАФАнМ:**

**а) КОЕ/г, не более**

б) БГКП (колиформы)

в) Дрожжи, КОЕ/г, не более

г) Плесени КОЕ/г, не более



**33. Структура федеральных органов исполнительной власти: Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации относят:**

- а) Федеральная антимонопольная служба
- б) Федеральная таможенная служба
- в) Федеральная антивоенная служба
- г) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

**34. Продукты детского питания, предназначенные для питания детей в возрасте до:**

- а) 16 лет
- б) 18 лет
- в) 14 лет
- г) 15 лет

**38. Оборот пищевых продуктов включает:**

- а) **Купля-продажа**
- б) Купля-реализация
- в) Купля-оборот
- г) Купля-передача

**39. К ГМО относят:**

- а) Генно-модифицированные источники микроорганизмов
- б) **Генно-модифицированные организмы**
- в) Генно-модифицированные источники
- г) Генно-модифицированные изделия

**40. К пищевым продуктам относят:**

- а) Продукты в искусственном виде
- б) Продукты в использованном виде
- в) Продукты в перевешенном виде
- г) **Продукты в натуральном или переработанном виде**

**41. Федеральный Закон «О техническом...»:**

- а) Правоведении
- б) Праворегулировании
- в) **Регулировании**
- г) Саморегулировании

**42. Утилизация пищевых продуктов это:**

- а) Использование
- б) **Переработка**
- в) Выпаривание
- г) Реализация

**43. К фальсифицированным пищевым продуктам относят продукты:**

- а) Неподдельные
- б) **Поддельные, умышленно измененные**
- в) Неумышленно измененные





г) Измененные

**44. В чем измеряется объем:**

- а) Метрах
- б) Литрах**
- в) Вольтах
- г) Рублях

**45. НОТ в общественном питании это:**

- а) Нормы организации труда
- б) Научная организация труда**
- в) Новые отраслевые технологии
- г) Новая отраслевая техника

**46. Общероссийскими нормативными документами в области Санитарии и Гигиены являются:**

90 Методические указания (МУ)

2 Федеральные законы

3 Технические условия

**4 Санитарные нормы (СН) (50%)**

**5 Санитарные правила (СП) и гигиенические нормативы (ГН) (50%)**

47. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов нормируются Санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами

1. СанПиН 1.3.2.1324-03

**2. СанПиН 2.3.2.1324-03**

3. СанПиН 2.5.2.1324-03

4. СанПиН 3.3.2.1324-03

5. СанПиН 2.4.2.1324-03

48. Для расчета продажной цены готового блюда не учитывают:

**1. Квалификацию шеф-повара;**

2. Расход сырья, необходимого для изготовления какого-либо блюда,

3. Норму выхода готовых изделий;

4. Массу отдельных составляющих ингредиентов;

5. Общий вес готового блюда;

6. Учитывают все вышеперечисленное.

49. Калькуляционная карточка может составляться:

1. на 1 или 10 порций;

2. на 10 или 100 порций;

**3. на 1 или 100 порций;**

4. на 10 или 50 порций;

5. на 50 или 100 порций;

6. на общее количество блюд.

90. С какой целью составляется калькуляционная карточка?

**1) Для расчета продажной цены блюда;**



- 2) Для расчета с поставщиками;
  - 3) Для учета количества израсходованного сырья;
  - 4) Для учета количества изготовленных блюд;
  - 5) Для расчета заработной платы шеф-повару;
  - 6) Для дополнения к меню.
51. Какой документ выдается потребителю при расчетах за оказываемые услуги?
1. Калькуляционная карточка;
  2. Доверенность;
  3. Накладная;
  4. **Кассовый чек;**
  5. Расходный ордер;
  6. Копия калькуляционной карточки.
52. Какой из документов не входит в перечень документов, необходимых для осуществления деятельности предприятия по оказанию услуг питания?
1. Учредительные документы;
  2. **Копии личных документов владельца;**
  3. Лицензия на розничную продажу алкогольной продукции;
  4. Сведения о санитарно-гигиеническом состоянии предприятия;
  5. Нормативная и технологическая документация;
  6. Книга отзывов и предложений.
53. Механизированные предприятия, предназначенные для централизованного выпуска полуфабрикатов, а также кулинарных и мучных кондитерских изделий называют:
1. Подготовочные предприятия;
  2. Доготовочные предприятия;
  3. **Заготовочные предприятия;**
  4. Вспомогательные предприятия;
  5. Механические цеха;
  6. Разделочные предприятия.
54. Предприятия, которые перерабатывают полуфабрикаты, называются:
1. Подготовочные предприятия;
  2. **Доготовочные предприятия;**
  3. Заготовочные предприятия;
  4. Вспомогательные предприятия;
  5. Механические цеха;
  6. Разделочные предприятия.
55. Какой из факторов не учитывается при определении типа предприятия?
1. **Форма собственности предприятия;**
  2. Ассортимент реализуемой продукции;
  3. Техническая оснащенность;
  4. Методы и качество обслуживания;
  5. Квалификация персонала и номенклатура предоставляемых услуг.

56. Какой тип предприятий питания не предусмотрен стандартом?
1. Ресторан;
  2. Бар;
  3. Кафе;
  4. Столовая;
  5. Закусочная;
  - 6. Нет правильного ответа.**
57. При классификации предприятий питания не учитывают:
1. Место расположения;
  2. Форму обслуживания;
  - 3. Квалификацию шеф-повара;**
  4. Полноту технологического процесса;
  5. Специализацию;
  6. Размер.
58. Тип тары, к которой относятся бочки:
1. Деревянная;
  2. Стеклоанная;
  3. Пластмассовая;
  4. Мягкая;
  - 5. Многооборотная;**
  6. Однооборотная.
59. В состав складской группы не входят:
1. Охлаждаемые камеры;
  2. Неохлаждаемые камеры;
  - 3. Сервизная;**
  4. Приточно-вытяжная вентиляция;
  5. Приборы, регулирующие влажность;
  6. Приборы, регулирующие температуру.
60. Мясной цех располагается:
1. Вблизи от холодного цеха и раздаточной;
  - 2. В ряду заготовочных цехов;**
  3. Ближе к подъемнику;
  4. В ряду доготовочных цехов;
  5. Вблизи зала предприятия.
61. Туалетные комнаты оборудуют раковинами из расчета 1 раковина на
1. 50 чел;
  2. 60 чел;
  - 3. 80 чел;**
  - 4. 30 чел;**
  5. 25 чел.
62. Единица площади раздачи ( в м ) для горячего цеха в ресторане ( в расчете на 1 место) должен быть:



1. 0,3
2. 0,1
3. 3,0
4. 1,0
5. **0,03**

63. Согласно МГСН площадь зала по санитарным нормам на одно место в общедоступных столовых следует принимать равной \_\_\_\_ ( в кв.м.):

**1,8**

64. Камеру пищевых отходов располагают в одном блоке с:

1. С моечной кухонной посуды;
2. **Охлаждаемыми складскими камерами;**
3. С заготовочным цехом;
4. С холодным цехом;
5. С раздаточной.

65. Полы в холодильных помещениях моют горячими щелочными растворами

1. 2 раза в смену
2. **не реже 1раза в неделю (50%)**
3. в конце дня
4. **по мере загрязнения (50%)**
5. 1 раз в месяц

66 Ежемесячной дезинфекционной обработке в производственных помещениях подлежат:

1. Потолки
2. **Полы (25%)**
3. **Стены (25%)**
4. **Оборудование (25%)**
5. **Двери (25%)**

67 Туалетные комнаты для потребителей оборудуют унитазами из расчета: 1 унитаз на \_\_\_\_\_ мест в зале:

**30**

68 Территория предприятий общественного питания должна убираться не реже

1. Ежедневно
2. 2 раза в день
3. **1 раз в день**
4. 1 раз в 2 дня
5. 1 раз в 3 дня

69 Борьба с мухами, тараканами называется:

1. Дезинфекция
2. **Дезинсекция**

3. Дератизация
4. Дефолиация
5. Дезинспекция

70 Борьба с мышами и крысами называется \_\_\_\_\_  
**дератизация**

71. Температура горячей воды в точке разбора должна быть не ниже \_\_\_\_ °С  
**65°С**

72 Какие из перечисленных способов обработки не относятся к механическим?

1. Сортирование;
2. Очистка;
3. Формование;
4. Панирование;
- 5. Опаливание;**
6. Рыхление.

73 Какие из перечисленных способов обработки не относятся к термическим?

1. Охлаждение;
2. Варка;
3. Жарка;
4. Ошпаривание;
5. Запекание;
- 6. Шпигование.**

74. К основным способам тепловой обработки относятся:

1. Запекание;
2. **Жарка;**
3. Ошпаривание;
4. Бланширование;
5. Пассерование;
6. Тушение.

75. От какого фактора напрямую зависит развитие индустрии питания?

1. От места расположения объектов питания;
2. От качества обслуживания клиентов;
- 3. От роста уровня доходов клиентов;**
4. От качества приготовления предлагаемых блюд;
5. От качества используемого сырья;

6. От квалификации кадрового состава предприятия.

76. Питьевой режим в лечебном учреждении может быть организован в следующих формах:

1. **Стационарные питьевые фонтанчики (50%)**
2. **Вода, расфасованная в емкости (50%)**
3. Кипяченая вода в кипятильниках с использованием одноразовых стаканчиков;
4. Вода в установках с фильтрацией и одноразовой посудой;
5. Во всех перечисленных формах.

77. Ответственный за организацию производственного контроля на предприятии должен проходить обучение и аттестацию один раз в \_\_\_\_ лет.

## 5

78. Персонал предприятий общественного питания проходит переподготовку по программе гигиенического обучения не реже одного раза:

1. в месяц
2. в квартал
3. в полгода
4. в год
5. **в 2 года**
6. в 3 года

79. Мясной цех заготовочного предприятия не предназначен для:

1. Обработки мяса крупного рогатого скота;
2. Обработки птицы, дичи и субпродуктов;
3. Нарезки, отбивания и панировки порционных полуфабрикатов;
4. **Хранения приготовленных порционных полуфабрикатов;**
5. Приготовления фарша;
6. Дозировки и формовки полуфабрикатов из рубленого мяса.

80. Допускается размораживание мяса:

1. **В СВЧ-печах (установках) по указанным в их паспортах режимам;(20%)**
2. **В мясном цехе на производственных столах; (40%)**
3. В холодной кипяченой воде в ванне или емкости из нержавеющей стали;
4. На металлическом блюде около плиты.
5. **В дефростере;(40%)**
6. В горячей кипяченой воде.

81. Мясной продукт, прошедший ветеринарное освидетельствование имеет клеймо:

1. Треугольной формы;
2. Прямоугольной формы;
3. Круглой формы;
4. **Овальной формы.**

82. На специальном рабочем столе с вытяжным шкафом очищают:

1. Соленую рыбу;
2. Мороженую рыбу от чешуи;

3. Картофель и корнеплоды;
4. Листовые салаты и кочанную капусту;
- 5. Лук, чеснок и хрен;**
6. Зелень.

83. Что не входит в ассортимент выпускаемой продукции холодного цеха?

1. Закуски и салаты;
2. Бутерброды;
3. Заливные блюда;
4. Десерты и напитки;
- 5. Все вышеперечисленное входит в ассортимент.**

84. Холодные супы являются продукцией:

1. Супового отделения;
2. Овощного цеха;
- 3. Холодного цеха;**
4. Горячего цеха;
5. Соусного отделения;
6. Рыбного цеха.

85. В кондитерском цехе крем допускается готовить в количестве не более потребности:

1. 2-х часовой работы;
2. 3-х часовой работы;
3. Полусмены;
- 4. Одной смены;**
5. Для соответствующих выпеченных кондитерских изделий.

86. Срок реализации готовых салатов, винегретов и бутербродов допускается:

1. В течение получаса с момента приготовления;
- 2. В течение 1 часа с момента приготовления;**
3. В течение 1,5 часа с момента приготовления;
4. В течение 2 часов с момента приготовления;
5. В течение 8 часа с момента приготовления;
6. В течение суток с момента приготовления.

87. Температура подачи холодных супов составляет:

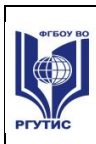
1. +5 градусов;
2. +8 - +10 градусов;
- 3. +10 - +12 градусов;**
4. +12 - +15 градусов;
5. +15 - +20 градусов;
6. +20 - +25 градусов.

88. Охлаждаемая камера для пищевых отходов должна быть в ресторанах с количеством более \_\_\_\_\_ мест в зале

**100**

89. Чистые столовые приборы хранят:

1. Россыпью на подносах;



2. В специальных ящиках-кассетах ручками вверх;
3. В специальных ящиках-кассетах горизонтально;
4. В закрытых шкафах.

90. Какой вид деятельности не входит в перечень основных услуг кейтеринговых предприятий?

1. Обслуживание официальных и деловых приемов;
2. Обслуживание развлекательных и спортивных мероприятий;
3. Социальное обслуживание;
4. **Доставка клиентов к месту жительства после мероприятия;**
5. Разъездной кейтеринг и розничная торговля;
6. Уборка мусора после мероприятия.

### Раздел 3

#### Контрольная точка 1

**Перечень вопросов к контрольной работе по теме «Меню. Принципы составления. Порядок изложения блюд. Способы тепловой обработки»**

Билет №1

1. Что такое меню?
2. Виды супов, порядок их записи в меню

Билет №2

1. Что такое фирменные блюда? В каком порядке они записываются в меню?
2. Особенности жарки, как способа тепловой обработки. Виды жарки

Билет №3

1. Что относится к холодным закускам?
2. В каком порядке указываются вина в меню?

Билет №4

1. Определение скомплектованного меню?
2. Как выглядит план-меню для производства? Приведите форму таблицы меню со свободным выбором блюд.

Билет №5

1. Как выглядит скомплектованное меню? Приведите форму таблицы
2. Что относится к горячим закускам? В каком порядке они записываются в меню?

Билет №6

1. Приведите форму таблицы диетического меню
2. Главные требования к оформлению меню

Билет №7

1. Что должно содержать меню класса «люкс»? Ассортиментный минимум
2. Перечислить виды меню, дать их характеристику





Билет №8

1. Меню а-ля карт
2. Исключения порядка чередования блюд в меню

Билет №9

1. Меню табльдот
2. Объясните, какие части говяжьей туши можно жарить и почему?

Билет №10

1. Цикличное меню
2. Назовите крупнокусковые полуфабрикаты из свинины. Какие из них можно жарить?

Билет №11

1. Туристское меню
2. Назовите крупнокусковые полуфабрикаты из баранины

Билет №12

1. Меню дю жур.
2. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются холодные закуски из рыбы и почему?

Билет №13

1. Сезонное меню
2. Исключения порядка чередования блюд в меню

Билет №14

1. Детское меню
2. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются холодные закуски из мяса и почему?

Билет №15

1. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются горячие блюда из мяса и почему?
2. Виды супов

Билет №16

1. Порядок чередования блюд и закусок в меню
2. Определение скомплектованного меню. Форма записи

Билет №17

1. Порядок записи в меню горячих закусок.
2. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются горячие блюда из рыбы и почему?

Билет №18

1. Последовательность записи напитков меню.
2. В каком порядке по видам сырья излагаются вторые горячие блюда и почему?



Билет №19

1. Виды меню
2. Как выглядит диетическое меню? Таблица

Билет №20

1. С чего начинается меню в кофейне?
2. Что такое меню?

Билет №21

1. В каком порядке по видам сырья излагаются холодные блюда и закуски?
2. Перечислить виды меню

Билет №22

1. Что относится к горячим закускам? Порядок записи горячих закусок в меню
2. Виды супов. Последовательность записи в меню

Билет №23

1. Меню табльдот: характеристика, примеры.
2. Последовательность записи в меню сладких блюд.

Билет №24.

1. Как отражается требование сезонности при составлении меню?
2. Чем отличается второе горячее (основное) блюдо от закуски?

Билет №25.

1. В какой последовательности в меню записываются супы?
2. Исключения в порядке записи блюд и закусок в меню. Приведите примеры

Билет № 26.

1. Характеристика варки как способа тепловой обработки.
2. С чего начинается меню в пиццерии?

Билет №27.

1. Функциональные обязанности сомелье.
2. Технология приготовления запеченных в кокотнице (кокильнице) горячих запеченных закусок.

Билет №28.

1. С какими гарнирами подаются прозрачные супы? В какой позиции меню они записываются?
2. Особенности тушения как способа тепловой обработки.

Билет № 29.

1. После каких блюд записываются тушеные блюда из птицы?
2. В какой последовательности располагаются напитки в винной карте?

Билет №30.



1. От чего зависит кулинарное использование того или иного мясного полуфабриката?
2. Месторасположение в меню отварных овощей.

## **Контрольная точка 2**

### **Темы для подготовки докладов и презентаций по разделу 3.**

#### **Тематика заданий для докладов и презентаций по разделу 3:**

1. Формирование системы бизнес-процессов службы обслуживания.
2. Разработка регламентов и стандартов службы обслуживания на предприятиях питания.
3. Общие требования к торговым помещениям.
4. Организация работы сервизной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба.
5. Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню.
6. Виды меню. Оформление меню.
7. Составление карты вин. Функции сомелье.
8. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов).
9. Основные подходы к планированию меню.
10. Формы и методы обслуживания.
11. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика.
12. Обслуживание официантами и самообслуживание. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания.
13. Социальные и культурные различия сотрудников и гостей.
14. Особенности организации питания специальных контингентов.
15. Обслуживание в ресторане.
16. Организация обслуживания в столовых и буфетах. Особенности подачи закусок, блюд, напитков.
17. Культура обслуживания и правила этикета.
18. Особенности организации питания иностранных туристов.
19. Столовая посуда и приборы. Классификация, назначение, правила сервировки.
20. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа.
21. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах.
22. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.
23. Обслуживание массовых мероприятий. Классификация банкетов, их краткая характеристика.
24. Этапы обслуживания банкетов. Прием заказа, подготовка к проведению массового мероприятия, обслуживание.
25. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
26. Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.
27. Организация кейтеринга. Виды и характеристика кейтеринговых услуг.



### Содержание кейса по разделу 3.

#### Кейс 1. Решение ситуационной задачи – разработка тренинга.

Студент должен разработать тренинг повышения квалификации сотрудников определенного департамента (на выбор: официанты, бармены, производственный персонал, административный персонал, технический персонал).

Пример:

#### Программа тренинга

Тренинг проводится в течение двух-трех часов с группой наполняемостью 5-15 человек.

Группа подбирается из состава сотрудников, у которых потенциально могут проявляться симптомы стресса или эмоционального выгорания, либо менеджерами по персоналу, либо по рекомендации руководителя подразделения.

Форма проведения тренинга – круг, возможно свободное перемещение по залу при выполнении упражнения в подгруппах.

*Помещение, оборудование и материалы:*

- аудитория, вмещающая 15 человек с пространством для активных действий, оборудованная ПК, проектором, колонками;
- стулья по количеству участников тренинга;
- столы по количеству подгрупп участников (2-3 шт.);
- ручки, фломастеры;
- карточки из бумаги форматом А5;
- фотоаппарат.

*Цели тренинга:*

1. Профилактика психологического здоровья сотрудников.
2. Ознакомление сотрудников с приемами борьбы со стрессом и прокрастинацией.
3. Сбор информации для проведения корпоративных мероприятий, улучшению микроклимата компании, созданию условий для благоприятной рабочей среды.

*Задачи тренинга:*

1. Снижение уровня эмоционального выгорания сотрудников.
2. Планирование посредством «мозгового штурма» мероприятий по профилактике эмоционального выгорания.
3. Повышение уровня сплоченности коллектива.

#### **Установление правил группы.**

Ведущий объясняет, что каждый участник должен иметь правила для полноценной и результативной работы.

*Выносятся правила на обсуждение:*

- доверительное общение
- общение по принципу «здесь и теперь»
- искренность в общении
- конфиденциальность
- определение сильных сторон личности

- недопустимость непосредственных оценок человека;
- введение санкций за нарушение основных правил.

### **Начало.**

#### *Описание проблемы.*

Для начала, необходимо дать определение, что такое «Синдром эмоционального выгорания».

## **УПРАЖНЕНИЕ 1.**

### **Знакомство участников группы тренинга.**

Участники группы сидят по кругу.

«Начнем нашу работу со знакомства: каждый по очереди будет называть свое имя и три присущие ему качества, начинающиеся на ту же букву, что и его имя».

Такое представление требует от участников изобретательности, гибкости мышления, предлагая несколько необычный подход для рассмотрения своих качеств, особенностей личности. Действие, к которому побуждает участников группы задание, согласуется с характеристиками креативной среды.

Задание требует значительных усилий для его неформального выполнения, так как соблазн назвать первые пришедшие в голову качества на нужную букву иногда оказывается сильнее готовности к поиску более точных, соответствующих собственным представлениям о себе характеристик.

## **Упражнение 2.**

### **Этап генерации идей. «Эмоциональное выгорание. Что делать?»**

Участники разбиваются на несколько команд (по 3–5 человек в каждой). Команды получают по стопке пустых карточек.

На них будут записываться новые идеи – как бороться с эмоциональным выгоранием. Одна идея, на одной карточке.

#### **Предложения по темам:**

1. Методы индивидуальной работы со стрессом.
2. Самомотивация.
3. Улучшение рабочей среды.
4. Корпоративная культура.
5. Work-life баланс.

Ведущий информирует об обязательных правилах этого этапа:

**Принимаются и записываются абсолютно все выдвигаемые идеи.** Это нужно для того, чтобы не мешать свободному полёту творческой мысли.

Необходимо похвалить любую высказанную мысль, даже если она кажется вздорной. Эта демонстративная поддержка и одобрение очень стимулируют и вдохновляют наш внутренний генератор идей.

**Самые лучшие – это сумасшедшие идеи.** Откажитесь от шаблонов и стереотипов, посмотрите на проблему с другой точки зрения.



**Нужно выдвинуть как можно больше идей** и зафиксировать все. По одной идее на каждой карточке.

Время этого этапа – 30 минут.

По окончании отведённого времени ведущий просит сообщить о количестве выдвинутых в каждой группе идей.

## Кейс 2. Решение ситуационной задачи.

### Составление чек-листа контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы.

Студент должен составить свой чек-лист контроля выполнения стандартов производства поваром по данному примеру:

Этапы обслуживания	Повар _____	
Дата	+/-	комментарий
Внешний вид сотрудника соответствует установленным стандартам: чистые аккуратно уложенные волосы, отсутствует запах пота и посторонние запахи, сотрудник одет в чистую униформу.		
Головной убор чистый, на голове.		
На руках нет ран и порезов, ногти короткие без лака, на руках отсутствуют украшения.		
Обувь закрытая, чистая.		
Правила личной гигиены соблюдаются: мытье рук осуществляется согласно процедуре.		
Сотрудник переодевается, выходя на улицу и в туалет.		
Сотрудники соблюдают правила вежливого общения (не кричат, не ругаются)		
Рабочее место всегда чистое.		





Инвентарь: ножи, щипцы, ложки и пр. чистые, аккуратно лежат на рабочем месте под рукой повара.		
Доски чистые, промаркированы, продезинфицированы.		
Рабочее место продезинфицировано перед началом работы.		
Мусорные баки – у каждого рабочего места с крышкой.		
В мусорных баках – пакеты, мусор выносятся вовремя по мере заполнения.		
Повар соблюдает правила разделки сырья.		
Повар соблюдает правила товарного соседства.		
Повар соблюдает температурный режим приготовления еды.		
На нижних стеллажах рабочих столов и на полу нет никакой еды — ни готовой, ни в заготовках.		
Заготовки сделаны вовремя в прописанном в чек-листе объеме		
Все блюда приготовлены строго согласно рецептуре, технологии и времени приготовления.		
Подача и вид блюд строго соблюдены.		
Техника безопасности работы с тепловым и механическим оборудованием соблюдается.		
Тепловое и механическое оборудование чистое.		
Вытяжки над тепловым оборудованием чистые внутри и снаружи.		
Повар не уходит со смены, не сдает свою станцию старшему смены или зав. производства.		
Все ПФ и сырье в конце смены убраны в боксы, промаркированы, поставлены в холодильники согласно товарному соседству.		
ВРЕМЯ КОНТРОЛЯ		
КТО ОСУЩЕСТВЛЯЛ КОНТРОЛЬ		
СОТРУДНИК С ОЦЕНКОЙ ОЗНАКОМЛЕН		

**Кейс 3.** Составление чек-листа контроля стандартов и регламентов обслуживания на баре. Студент должен составить свой чек-лист контроля выполнения стандартов обслуживания на баре по данному примеру:

<b>Внешний вид сотрудника</b>	<b>Выполнение (1-10 баллов)</b>
Обувь черная, закрытая, классического типа, чистая	
Рубашка черного цвета, с длинным рукавом, классического кроя, чистая и отглаженная	
Фартук чистый, отглаженный, аккуратный, не порван	
Бейдж в наличии, прикреплен к одежде с левой стороны. Все имена на бейджах соответствуют сотрудникам, что их носят. Имена написаны печатным текстом.	
Ногти на руках аккуратно и коротко подстрижены	
[Опционально] На ногтях лак бесцветный, либо отсутствует	
На руках нет браслетов, часов, украшений, отсутствуют кольца, кроме обручального	
[Опционально] Макияж дневной, умеренный (только для девушек)	
Нет неприятного запаха и запаха сигарет	
Не жует жвачку	



<b>Обслуживание – приветствие</b>	
Искренне и с улыбкой приветствует Гостей	
Предлагает выбрать столик и сопровождает Гостей к столу	
Подает меню в открытом виде в руки гостям в правильной последовательности, индивидуально каждому Гостю	
[Опционально] Владеет английским языком на достаточном уровне для обслуживания иностранных Гостей	
<b>Обслуживание – принятие заказа</b>	
Ненавязчиво предлагает свою помощь в выборе блюд, используя правило «ёлочки». Если Гость отказывается от помощи в выборе, дает Гостю время на принятие решения.	
Во время приема заказа предлагает дополнительные ингредиенты в качестве допродажи для увеличения среднего чека	
При принятии заказа грамотно применяет основные правила презентации блюд	
Сообщает Гостям время приготовления, не забывает уточнить последовательность подачи блюд	
Тщательно записывает весь заказ Гостей в блокнот (для каждого Гостя индивидуально)	
Проговаривает заказ Гостям для того, чтобы быть точным. Делает это каждому Гостю индивидуально, в последовательности выноса	
Благодарит Гостя за сделанный заказ	
Только с разрешения Гостя забирает меню со стола	
Ненавязчиво предлагает свою помощь в выборе блюд, используя правило «ёлочки». Если Гость отказывается от помощи в выборе, дает Гостю время на принятие решения.	
<b>Обслуживание – подача заказа на стол</b>	
Выносит заказ в соответствии со стандартами подачи, соблюдая принцип очередности: холодные напитки, закуски (салаты, сэндвичи, блины), супы, горячее, десерты, горячие напитки	
Во время подачи блюд соблюдает правила этикета – сначала выставляет сервировку и дополнительные ингредиенты (приборы, чашки, бокалы, мед, лимон, хлеб, соус) на стол, только затем - основное блюдо	
При подаче бутылочных напитков, предлагает Гостям открыть и налить	
Соблюдает правила подачи и сервировки блюд: правило "открытой руки", бокалы держит за ножку, палец - за краем тарелки	
При подаче блюд проговаривает их полные названия (как указано в меню). Первая подача производится одновременно всем Гостям	
Желает Гостям приятного аппетита	
Выносит заказ в соответствии со стандартами подачи, соблюдая принцип очередности: холодные напитки, закуски (салаты, сэндвичи, блины), супы, горячее, десерты, горячие напитки	
Во время подачи блюд соблюдает правила этикета – сначала выставляет сервировку и дополнительные ингредиенты (приборы, чашки, бокалы, мед, лимон, хлеб, соус) на стол, только затем - основное блюдо	
При подаче бутылочных напитков, предлагает Гостям открыть и налить	
<b>Check back (чек-бэк)</b>	



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС <hr/> Лист 65 из 87

Интересуется, понравилось ли Гостю блюдо. Если Гость выражает недовольство, выясняет причину и сообщает своему менеджеру	
<b>Дополнительное обслуживание</b>	
Уносит барную посуду после разрешения Гостя, предлагает повторить напиток или рекомендует попробовать другой	
Забирает посуду из-под салатов, закусок и блюд только после разрешения Гостя	
Убирает грязную посуду только на поднос, и переносит ее исключительно на подносе	
Убирая стол, использует поднос, собирая крошки и мусор на поднос	
Высушивает мокрый стол, используя сухую ветошь для уборки столов	
Владеет информацией о том, каким дезинфицирующим средством проводит влажную уборку столов	
<b>Расчет и прощание</b>	
Проверяет «предчек» перед печатью (сверяет данные по блокноту заказов)	
Приносит Гостю «предчек» в течение 3-х минут, после того как получит просьбу об этом	
Отдает Гостю фискальный чек и сдачу в течение 2-х минут	
Благодарит уходящих Гостей и приглашает их прийти снова	
Проверяет «предчек» перед печатью (сверяет данные по блокноту заказов)	

**Задание для группового проекта (8 семестр – очная форма обучения, 9 семестр – заочная форма обучения)**

Разработать проект концептуального предприятия питания с маркетинговым обоснованием, выбором целевой аудитории, ассортиментом блюд, закусок, напитков, винной картой, разработкой технико-технологических карт фирменных блюд, дизайн-проектом, компоновкой помещений, структурой производства, характеристикой цехов, фирменным стилем, фирменной одеждой официантов, барменов.

Для промежуточной аттестации студент отвечает на экзаменационные вопросы и решает кейс по заданию для группового проекта.

**Промежуточный контроль** знаний студентов проводится по экзаменационным билетам.

**Перечень вопросов к экзамену**

1. Организационно-правовые формы предприятий общественного питания, их характеристика.
2. Рациональное размещение сети предприятий общественного питания.
3. Основные подходы к разработке и моделированию бизнес-процессов предприятий ресторанного бизнеса разных типов – ресторанов, кафе, баров и пр.
4. Современные подходы к разработке регламентов и стандартов предприятий ресторанного бизнеса.
5. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса различных типов – ресторанов, кафе, баров, ресторанных холдингов, кейтеринговых компаний.



6. Особенности рынка услуг предприятий питания.
7. Основные направления развития ресторанной отрасли.
8. Типовые организационные структуры в ресторанных предприятий.
9. Основные параметры и принципы проектирования организационных структур предприятий питания.
10. Характеристика экономических, финансовых, административных и организационных методов управления предприятиями питания
11. Франчайзинг в сфере питания.
12. Тенденции к укрупнению ресторанных цепей.
13. Состояние и тенденции развития сферы питания в России.
14. Особенности организации сферы питания в развитых странах.
15. Особенности развития московского рынка услуг питания.
16. Функции предприятий общественного питания.
17. Типизация предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТ 30389-2013.
18. Классификация и типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов (рестораны, кафе, бары, закусочные, столовые, кофейни, предприятия быстрого обслуживания, магазины кулинарии, буфеты, кафетерии).
19. Типы и характеристика предприятий питания в гостинице. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы.
20. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
21. Требования к предприятиям общественного питания согласно МГСН 4.14-98 Московские городские строительные нормы. Предприятия общественного питания.
22. Требования к услугам предприятий питания согласно Правил оказания услуг: Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания".
23. Анализ требований охраны труда согласно Межотраслевым правилам по охране труда в общественном питании. ПОТ Р М - 011 - 2000. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/41606>
24. Анализ требований к производству и реализации продукции предприятий питания согласно ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению
25. Анализ требований безопасности продукции и услуг предприятий питания согласно ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания
26. Требования к разработке технологической документации на предприятиях питания согласно ГОСТ 32691-2014. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.
27. Применение норм трудового права в ресторанном бизнесе. Анализ трудового законодательства, прием и увольнение с работы.
28. Порядок миграционного учета иностранных граждан, работающих в сфере питания.
29. Организационно-правовые формы предприятий ресторанного бизнеса. Их характеристика.



30. Учредительные документы и регистрация предприятий питания.
31. Порядок взаимодействия с контролирующими и надзорными органами в ресторанном бизнесе.
32. Перечень необходимых документов на предприятии питания. Порядок разработки и согласования.
33. Оформление медицинских книжек сотрудников, периодичность прохождения медицинских осмотров и сдачи необходимых анализов.
34. Должностные обязанности работников общественного питания согласно ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
35. Особенности подачи горячих закусок в ресторане.
36. Получение и подготовка столового белья, посуды, приборов к обслуживанию.
37. Подача холодных блюд и закусок.
  
38. Назначение и принципы составления меню.
39. Организация труда работников предприятий общественного питания.
  
40. Бракераж готовой продукции.
41. Характеристика заготовочных предприятий, определение, виды, особенности деятельности.
42. Организация работы холодного цеха. Общие требования, особенности.
  
43. Организация и режим работы предприятия.
44. Виды банкетов и их характеристики при обслуживании иностранных туристов.
45. Характеристика и особенности организации рабочих мест.
46. Виды банкетов и их характеристики при обслуживании различных торжеств.
47. Особенности организации работы цехов.
48. Порядок приема заказа при обслуживании различных торжеств.
49. Организация работы раздаточных.
50. Особенности организации и проведения банкета вне ресторана.
51. Оформление меню.
52. Санитарно-гигиенические нормы и правила при проектировании, строительстве и реконструкции предприятий питания.
53. Виды и характеристика меню.
54. Характеристика предприятий с полным технологическим циклом.
55. Характеристика и структура управления кафе.
56. Особенности в подготовке к проведению банкетов с участием иностранных гостей.
57. Права и обязанности работников управленческого аппарата.
58. Особенности составления меню при обслуживании торжеств, с присутствием иностранных граждан.
59. Услуги предприятия общественного питания.
60. Составление графиков выхода на работу обслуживающего и производственного персонала.
61. Характеристика и структура управления ресторана.
62. Виды банкетов и их характеристики при обслуживании различных категорий гостей.
63. Классификация, характеристика баров.
64. Снабжение предприятий сырьем, полуфабрикатами, инвентарем и пр.
65. Характеристика и особенности децентрализованной и централизованной доставки товара.



66. Организация приемов, банкетов, юбилеев.
67. Составление акта приемки товара по качеству или его несоответствия медико-биологическим требованиям (недоброкачественный товар).
68. Характеристика органов управления в системе общественного питания.
69. Оформление специализированных предприятий.
70. Функциональные обязанности и квалификационный состав работников различных типов предприятий питания.
71. Расчеты с посетителями и предложение дополнительных услуг.
72. Техническое нормирование труда обслуживающего и производственного персонала.
73. Планирование работы предприятий при обслуживании участников совещаний различного уровня.
74. Этапы внедрения НОТ в различных типах предприятий питания.
75. Особенности организации труда работников предприятий питания.
76. Службы НОТ в общественном питании. Основные направления НОТ.
77. Хронометраж на рабочем месте.
78. Оценка качества труда производственного и обслуживающего персонала.
79. Планирование потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале.
80. Проведение вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы и службы обслуживания.
81. Распределение обязанностей и определение степени ответственности сотрудников служб.
82. Координация деятельности подчинённых.
83. Контроль выполнения сотрудниками регламентов производственной службы.
84. Контроль выполнения сотрудниками регламентов службы обслуживания.
85. Взаимодействие служб с другими структурными подразделениями предприятия.
86. Управление конфликтными ситуациями в коллективе.
87. Теории мотивации персонала и его психологические особенности.
88. Реализация мер по стимулированию сотрудников служб, повышение их мотивации и лояльности.
89. Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников.

За пройденный коллоквиум (устное собеседование - выборочный характер) студент получает: 2-3 балла - ответ неверный; 3-4 - верный только частично; 4-5 - раскрыт не полностью; 5-6 - большее раскрытие вопроса; 7-8 - полностью раскрыт; 9-10-исчерпывающий ответ с уточнением на конкретных примерах.

За выполнение тестовых заданий из 20 вопросов студент получает 0,5 балла за каждый правильный ответ (максимум 10 баллов).

Представление и выступление с докладами (эссе) по ключевым вопросам (выполняются в соответствии с предъявляемыми стандартными требованиями и занимают время выступления – 7-8 минут), оценивается по 10-ти бальной системе следующим образом: 0-1 - доклад не подготовлен; 1-2 - тема не соответствует выданному заданию; 3-4 - тема не раскрыта; 5-6 - тема раскрыта поверхностно с ограниченным набором слайдов; 7-8 - тема раскрыта полностью, но слабо выражены презентационные навыки, студент не может



ответить на вопросы аудитории по теме выступления; 9-10 - тема раскрыта полностью, отличные презентационные навыки выступления, умение держаться перед аудиторией, ярко выражены невербальные навыки.

Подготовка и анализ докладов по актуальным темам оценивается следующим образом: 0-1 – доклад и презентация не подготовлены; 1-2 - тема не соответствует выданному заданию; 3-4 – доклад носит фрагментарный характер; 5-6 - тема раскрыта поверхностно неудачно подобранным материалам; 7-8 - тема раскрыта полностью, но студент не может прокомментировать квинтэссенцию материала и ответить на вопросы аудитории по теме; 9-10 - тема раскрыта полностью, подборка материала отвечает современным тенденциям, студент демонстрирует умение выделять отличительные и ключевые моменты представленного материала.

Подготовка и защита групповых проектов (выполняются группами по 3-5 человек, защита в презентационной форме в течение 7-10 минут на каждый проект) оцениваются следующим образом: 0-5 группа не подготовлена; 6-7 тема проекта не раскрыта; 8-10 тема раскрыта, но студенты слабо владеют материалом; 11-12- проект не оформлен в форме презентации; 13-14- проект оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, но слабые презентационные навыки участников проекта; 15 - полное соответствие проекта по содержательной и качественной частям. Студенты демонстрируют хорошие презентационные навыки.

Максимум -15 баллов.

#### 7.4. Содержание занятий семинарского типа

##### Цель и задачи практических занятий:

Целью проведения практических занятий по дисциплине «Разработка бизнес-процессов предприятий ресторанной сферы» является более глубокое усвоение и закрепление полученных знаний на лекционных занятиях и в результате самостоятельного изучения, развитие логического мышления, умение делать выводы.

Задачи проведения практических занятий по дисциплине «Разработка бизнес-процессов предприятий ресторанной сферы» включают в себя формирование теоретических и практических навыков, связанных с основными направлениями развития общественного питания: организацией снабжения; складского хозяйства; организацией работы цехов и раздаточных; основами рациональной организации труда, методами обслуживания.

##### Виды практических занятий

В зависимости от тематики практического занятия применяются следующие способ проведения семинарских занятий:

- **семинар-беседа** - наиболее распространенный вид. Он проводится в форме развернутой беседы по плану с кратким вступлением и заключением преподавателя, предполагает подготовку к занятиям всех студентов по всем вопросам плана семинара, позволяет вовлечь максимум студентов в активное обсуждение темы. Достигается это путем заслушивания развернутого выступления нескольких студентов по своим вопросам плана, дополнений других, рецензирование выступлений, постановки проблемных вопросов;

- **семинар-заслушивание** и обсуждение докладов и рефератов предполагает предварительное распределение вопросов между студентами и подготовку ими докладов и рефератов. В докладе выделяют три основные части: вступительную, в которой определяется тема и ее значимость; основную, в которой излагается содержание темы;





заключительную, в которой обобщается тема, делаются выводы. Особое внимание обращается на убедительность и доказательность доклада. После выступления докладчика, доклад обсуждается и после ответов на вопросы докладчик выступает с заключительным словом;

- **Case-study** (анализ определенных ситуаций) – метод, основанный на моделировании ситуации или использования реальной ситуации в целях анализа данного случая, выявления проблем, поиска альтернативных решений и принятия оптимального решения проблем. Case-study дает возможность изучить сложные или эмоционально значимые вопросы в безопасной обстановке, а не в реальной жизни с ее угрозами, риском, тревогой о неприятных последствиях в случае неправильного решения. Обучение происходит в атмосфере доброжелательности и взаимной поддержки, что позволяет не только получать новые знания, но и развивать саму познавательную деятельность, переводит ее на более высокие формы кооперации и сотрудничества.

- **матер-класс** - оригинальный метод обучения и конкретное занятие по совершенствованию практического мастерства, проводимое специалистом в определённой области (ресторанного бизнеса);

- **семинар-диспут** предполагает коллективное обсуждение какой-либо проблемы с целью установления путей ее достоверного решения. Семинар-диспут осуществляется в форме диалога его участников. Он предполагает высокую умственную активность студентов, прививает умение вести полемику, обсуждать материалы, защищать взгляды и убеждения, лаконично и ясно излагать свои мысли;

- **смешанная форма семинара**, на котором сочетается обсуждение докладов со свободным выступлением студентов, а также с дискуссиями;

- **отчетный семинар.**

### 2.2.3 Тематика практических занятий

Тематика практических занятий должна соответствовать рабочей программе дисциплины.

## 7 семестр (8 семестр для заочной формы обучения)

### Раздел 1. Основы разработки и моделирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса.

#### Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: академический семинар, заслушивание и обсуждение докладов и презентаций

Тема и содержание занятия: Разработка и моделирование бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса. Состояние и перспективы развития ресторанного бизнеса Состояние и перспективы развития сферы питания.

Цель занятия: Охарактеризовать рынок услуг питания в России, развитых странах, Москве и области, регионах. Подготовить доклад с презентацией на тему: Региональный рынок ресторанных услуг (по материалам официальных источников, сайтов администраций, личному опыту работы в предприятиях питания, отзывам посетителей и т.д.).

Практические навыки: сбор и анализ актуальной информации о перспективных направлениях ресторанного бизнеса; изучение основных положений о разработке бизнес-



процессов, регламентов и стандартов в предприятиях ресторанного типа для практического применения.

### **Практическое занятие 2.**

Вид практического занятия: академический семинар

Тема и содержание занятия: Характеристика и классификация предприятий общественного питания. Особенности производственно-торговой деятельности ресторанного бизнеса

Цель занятия: Ознакомиться с характеристиками и классификациями предприятий питания.

Практические навыки: подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса (ПК УВ 4.1).

### **Практическое занятие 3.**

Вид практического занятия: семинар-диспут

Тема и содержание занятия: Нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий ресторанного бизнеса. Применение норм трудового права в ресторанном бизнесе.

Цель занятия:

1. Изучить нормативно-правовые источники, регулирующие деятельность предприятий ресторанного бизнеса; нормы трудового права,
2. Дать характеристику типов и классов предприятий общественного питания, критерии и факторы классификации, требования к услугам, продукции, системе менеджмента качества и пр.
3. Применение норм трудового права в ресторанном бизнесе. Анализ трудового законодательства, прием и увольнение с работы. Порядок миграционного учета иностранных граждан, работающих в сфере питания.

Конспектирование и анализ следующих источников:

1. Правила оказания услуг общественного питания". Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации № 1515 от 21.09.2020. Режим доступа:

[https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news\\_details.php?ELEMENT\\_ID=16430](https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=16430)

2. Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании. ПОТ Р М - 011 - 2000. - (Биб-ка жур. "Трудовое право Российской Федерации")ИНФРА-М, 2000. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/41606>

3. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования

4. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению

5. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования

6. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения

7. ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания

8. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.



9. ГОСТ 32691-2014. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.

10. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

Практические навыки: умение конспектировать и анализировать нормативные источники; подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса (ПК УВ 4.1).

#### **Практическое занятие 4,5.**

Вид практического занятия: работа в малых группах, обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля.

##### **Контрольная точка 1.**

Тема и содержание занятия: Организационно-правовые формы предприятий питания, их характеристика. Учредительные документы и регистрация предприятий.

Цель занятия: приобрести навыки работы в малых группах, охарактеризовать, проанализировать преимущества и недостатки различных организационно-правовых форм предприятий питания. Изучить процедуру и алгоритм открытия и регистрации предприятия питания

Практические навыки: обучиться алгоритму открытия и регистрации предприятия питания; применение знаний и подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса (ПК УВ 4.1).

#### **Раздел 2. Разработка системы бизнес-процессов службы снабжения и производственной службы**

##### **Практическое занятие 6,7**

Вид практического занятия: академический семинар, семинар-диспут

Тема и содержание занятия: Характеристика заготовочных, доготовочных предприятий, предприятий с полным циклом, раздаточных. Бизнес-процессы службы снабжения. Организация снабжения, складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания.

Цель занятия: Изучить особенности заготовочных, доготовочных предприятий питания, предприятий с полным и неполным технологическим циклом, научиться приводить примеры, выбирать оптимальную организацию бизнес-процессов службы снабжения, организацию договорных отношений с поставщиками, особенности проведения торгов и закупок; изучить организацию снабжения, складского и тарного хозяйств на предприятиях питания.

Практические навыки: умение правильно организовывать работу снабжения, складского и тарного хозяйств на предприятиях питания; подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса (ПК УВ 4.1).

##### **Практическое занятие 8, 9, 10.**

Вид практического занятия: академический семинар, Case-study, проведение текущей аттестации (контрольная точка 2- тестирование).





Тема и содержание занятия: Состав складских помещений предприятий питания. Особенности организации приемки и хранения товаров. Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания. Оперативное планирование производства и технологическая документация. Производственные помещения, их оборудование. Требования техники безопасности и противопожарные мероприятия. Планировка группы производственных помещений.

Цель занятия: Изучить основы оперативного планирования производства и составления технологической документации.

Практические навыки: получение навыков планировки складской группы помещений предприятий питания, оперативного планирования производства и составления технологической документации.

### **Практические занятия 12,13,14**

**Вид занятия:** академический семинар, работа в малых группах, Case-study. Заслушивание докладов и презентаций, демонстрация научно-популярных фильмов.

Тема и содержание занятия: Организация работы заготовочных, доготовочных, специализированных цехов. Цеховая и бесцеховая структура предприятия питания. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания. Основы организации труда. Фотография и хронометраж рабочего времени. Расчет и подбор персонала. Сущность и задачи нормирования труда. Классификация затрат рабочего времени. Требования к персоналу

Цель занятия: Изучить организацию работы заготовочных, доготовочных, специализированных цехов; цеховую и бесцеховую структуру предприятия питания. Целесообразность разделения производства на цеха, участки, линии. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания. Основы организации труда. Фотография и хронометраж рабочего времени. Расчет и подбор персонала. Сущность и задачи нормирования труда. Классификация затрат рабочего времени. Требования к персоналу.

#### **Задание для Case-study**

Планировка группы производственных помещений.

Студенты делятся на группы 3-4 человека и выполняют задание группового проекта.

Цель – разработать планировку цеха (на выбор) ресторана с учетом стандартов и на основе составленной производственной программы в кейсе 3.

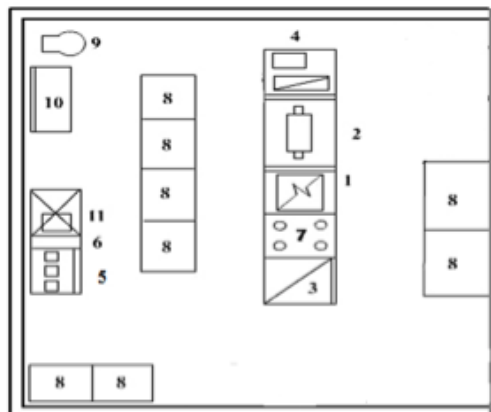


Схема планировки горячего цеха ресторана

1 – плита электрическая ПЭ-0,51; 2 – сковородка электрическая СЭ-0,45;  
3 – холодильный шкаф ШХ-0,71 4 – фритюрница ФТ-4. 5 — пароконвектомат UNOX  
XV303G. 6 –подставка П-1 7 – кипятильник КНЭ-100 8 – стол производственный  
СП-1500. 9 – котел КЭ-100. 10 – моечная ванна ВМСМ-1. 11 – раковина Р-1.

В работе указать:

- 1) Состав оборудования
- 2) Расчетный размер помещения
- 3) Нормы проходов
- 4) Расстояние между рабочими линиями оборудования (теплового, немеханического, вспомогательного и пр.)
- 5) Требования к рациональному размещению рабочих мест

Практические навыки: получение навыков анализа и целесообразности деления производства на цеха, участки, линии; выполнение план-схемы организации цехов, расстановки оборудования;

научиться проводить фотографию и хронометраж рабочего времени, правильно производить расчет и подбор персонала.: умение правильно использовать теоретические знания в практической деятельности на предприятии питания.

подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса (ПК УВ 4.1).

### Практическое занятие 15.

**Вид занятия** – отчетный семинар; заслушивание и обсуждение докладов и презентаций

Максимальное количество баллов – 10.

### Практическое занятие 16, 17

Вид практического занятия: семинар-диспут, Case-study

Тема и содержание занятия: Анализ и контроль основных бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственной службы. Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

Цель занятия: решение ситуационных задач

Расчет плана меню производственной службы (горячего, холодного) цехов, либо, по выбору студентов мясного, мясо-рыбного, рыбного, овощного цехов, доготовки (доработки) полуфабрикатов, цеха обработки зелени. Студенту дается задание на составление плана меню для поваров ресторана.

Исходная информация: примерный ассортимент выпускаемой продукции, рекомендованный для предприятия в зависимости от его типа и класса, потребительский спрос, наличие сырья.

Пример плана-меню.

№ по сборнику	Наименование блюд	Выход 1 порции	Количество порций
Фирменное блюдо			
ТТК	Садж с курицей	160/80/45	889
ТТК	Чанахи из баранины	1/170	890
Холодные блюда и закуски			
ТТК	Яйцо под майонезом	1/150	116
ТТК	Язык холодный с овощами	1/150	117
ТТК	Цезарь с курицей	1/100	116
ТТК	Крабы заливные	1/150	117
ТТК	Омлетный рулет с сыром	1/150	116
ТТК	Греческий салат	1/150	117
ТТК	Салат «Наваждение»	1/200	117
ТТК	Мясо заливное	1/150	116
ТТК	Студень	1/150	117
ТТК	Ассорти из свежих овощей	1/180	116
ТТК	Канаше с икрой	1/150	116
ТТК	Закуска из баклажанов	1/200	117
ТТК	Помидоры по-итальянски	1/150	116



Горячие закуски			
ТТК	Креветки со спаржей	1/150	444
ТТК	Жульен «Грибной с курицей»	1/120	445
ТТК	Баклажаны запеченные с орехами	1/120	444
ТТК	Куриная грудка с помидорами и сыром	1/100	445

Практические навыки: применение знаний для анализа и контроля основных бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственной службы; подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса (ПК УВ 4.1).

#### **Практическое занятие 18.**

**Вид занятия** – отчетный семинар

Защита группового проекта.

Максимальное количество баллов- 15.

### **8 семестр (9 семестр для заочной формы обучения)**

#### **Раздел 3. Разработка системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы обслуживания на предприятиях питания**

##### **Практическое занятие 1.**

Вид практического занятия: академический семинар.

Тема и содержание занятия: Общие требования к торговым помещениям. Организация работы сервизной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба.

Цель занятия: Изучение рациональной организации торговых и подсобных помещений.

Практические навыки: умение правильно использовать теоретические знания в практике ресторанной деятельности; подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса (ПК УВ 4.1).

##### **Практическое занятие 2, 3.**

Вид практического занятия: Семинар-диспут, Академический семинар, отчетный семинар – контрольная работа.

Тема и содержание занятия: Основы составления меню. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и



ужинов). Основные подходы к планированию меню. Основные подходы к планированию меню. Столовая посуда, приборы, белье. Подготовка к обслуживанию клиентов.

Цель занятия: Изучение принципов составления меню и видов меню, основных и вспомогательных приборов, столовой посуды, белья. Изучение подготовки предприятия питания к обслуживанию клиентов.

Практические навыки: умение правильно составлять меню; выполнять сервировку: демонстрация знаний для осуществления технологического процесса и организации обслуживания потребителей общественного питания; умение правильно подготовить заведение к обслуживанию клиентов.

подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса (ПК УВ 4.1).

#### **Практическое занятие 4.**

**Вид практического занятия:** заслушивание и обсуждение докладов с презентациями

Тема и содержание занятия: Формы и методы обслуживания. Социальные, конфессиональные, культурные различия гостей и сотрудников. Толерантное отношение.

Цель занятия: Изучение методов обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Обслуживание официантами и самообслуживание.

Практические навыки: научиться выбирать формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания; применять правила обслуживания гостей в номерах, навыки обслуживания через поэтажные буфеты-бары. Усвоить навыки толерантного отношения к гостям и сотрудникам с социальными, конфессиональными, культурными различиями.

#### **Практическое занятие 5**

**Вид практического занятия:** заслушивание и обсуждение докладов с презентациями/ мастер-класс

Тема и содержание занятия: Обслуживание в ресторане. Организация обслуживания в столовых и буфетах. Особенности подачи закусок, блюд, напитков. Культура обслуживания и правила этикета. Особенности организации питания иностранных туристов.

Цель занятия: изучить Обслуживание в ресторане. Организация обслуживания в столовых и буфетах. Особенности подачи закусок, блюд, напитков. Культура обслуживания и правила этикета. Особенности организации питания иностранных туристов.

Практические навыки: закрепление знаний для практической работы в службе обслуживания предприятий питания.

#### **Практическое занятие 6.**

Вид практического занятия: академический семинар, отчетный семинар- контрольная точка 2

Тема и содержание занятия: Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)



Цель занятия: Изучение классификации массовых мероприятий, краткая характеристика. Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. Общественное питание типа «кейтеринг».

Практические навыки: Операции приема заказа, подготовка к проведению массового мероприятия, обслуживание. Изучение специфики обслуживания банкетов и приемов.

Подготовка к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса (ПК УВ 4.1).

#### Раздел 4.

#### Управление текущей деятельностью и контроль сотрудников производственной службы и службы обслуживания

##### Практическое занятие 7.

Вид занятия: Case-study

Тема и содержание занятия: Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг предприятий питания. Управление текущей деятельностью сотрудников производственной службы. Контроль текущей деятельности сотрудников производственной службы.

Составление регламентов и стандартов службы на основании ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

Стандарт устанавливает общие минимальные требования к персоналу предприятий общественного питания различных типов всех организационно-правовых форм и форм собственности.

Положения стандарта могут быть использованы при подборе и расстановке кадров, проведении аттестации, присвоении квалификации, разработке должностных инструкций и стандартов работы персонала сферы услуг общественного питания.

Задание для ситуационной задачи (кейса) Составление чек-листа контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы.

Студент должен составить свой чек-лист контроля выполнения стандартов производства поваром по данному примеру:

Студент должен составить свой чек-лист контроля выполнения стандартов производства поваром по данному примеру:

Этапы обслуживания	Повар _____	
	+/-	комментарий
Дата		
Внешний вид сотрудника соответствует установленным стандартам: чистые аккуратно уложенные волосы, отсутствует запах пота и посторонние запахи, сотрудник одет в чистую униформу.		
Головной убор чистый, на голове.		
На руках нет ран и порезов, ногти короткие без лака, на руках отсутствуют украшения.		
Обувь закрытая, чистая.		
Правила личной гигиены соблюдаются: мытье рук осуществляется согласно процедуре.		
Сотрудник переодевается, выходя на улицу и в туалет.		
Сотрудники соблюдают правила вежливого общения (не кричат, не ругаются)		
Рабочее место всегда чистое.		



Инвентарь: ножи, шипцы, ложки и пр. чистые, аккуратно лежат на рабочем месте под рукой повара.		
Доски чистые, промаркированы, продезинфицированы.		
Рабочее место продезинфицировано перед началом работы.		
Мусорные баки – у каждого рабочего места с крышкой.		
В мусорных баках – пакеты, мусор выносят вовремя по мере заполнения.		
Повар соблюдает правила разделки сырья.		
Повар соблюдает правила товарного соседства.		
Повар соблюдает температурный режим приготовления еды.		
На нижних стеллажах рабочих столов и на полу нет никакой еды — ни готовой, ни в заготовках.		
Заготовки сделаны вовремя в прописанном в чек-листе объеме		
Все блюда приготовлены строго согласно рецептуре, технологии и времени приготовления.		
Подача и вид блюд строго соблюдены.		
Техника безопасности работы с тепловым и механическим оборудованием соблюдается.		
Тепловое и механическое оборудование чистое.		
Вытяжки над тепловым оборудованием чистые внутри и снаружи.		
Повар не уходит со смены, не сдает свою станцию старшему смены или зав. производства.		
Все ПФ и сырье в конце смены убраны в боксы, промаркированы, поставлены в холодильники согласно товарному соседству.		
ВРЕМЯ КОНТРОЛЯ		
КТО ОСУЩЕСТВЛЯЛ КОНТРОЛЬ		
СОТРУДНИК С ОЦЕНКОЙ ОЗНАКОМЛЕН		

**Практические навыки:** организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг предприятий питания; составления чек-листов сотрудников производственной службы; контроля текущей деятельности сотрудников производственной службы

### Практическое занятие 8.

Вид занятия: Case-study, отчетный семинар

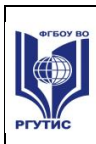
**Тема и содержание занятия:** Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания

#### Задание для ситуационной задачи (кейса)

Составление чек-листа контроля выполнения сотрудниками регламентов службы обслуживания в баре.

Студент должен составить свой чек-лист контроля выполнения стандартов обслуживания в баре по данному примеру:

Внешний вид сотрудника	Выполнение (1-10 баллов)
Обувь черная, закрытая, классического типа, чистая	
Рубашка черного цвета, с длинным рукавом, классического кроя, чистая и отглаженная	
Фартук чистый, отглаженный, аккуратный, не порван	
Бейдж в наличии, прикреплен к одежде с левой стороны. Все имена на бейджах соответствуют сотрудникам, что их носят. Имена написаны печатным текстом.	



Ногти на руках аккуратно и коротко подстрижены	
[Опционально] На ногтях лак бесцветный, либо отсутствует	
На руках нет браслетов, часов, украшений, отсутствуют кольца, кроме обручального	
[Опционально] Макияж дневной, умеренный (только для девушек)	
Нет неприятного запаха и запаха сигарет	
Не жует жвачку	
<b>Обслуживание – приветствие</b>	
Искренне и с улыбкой приветствует Гостей	
Предлагает выбрать столик и сопровождает Гостей к столу	
Подает меню в открытом виде в руки гостям в правильной последовательности, индивидуально каждому Гостю	
[Опционально] Владеет английским языком на достаточном уровне для обслуживания иностранных Гостей	
<b>Обслуживание – принятие заказа</b>	
Ненавязчиво предлагает свою помощь в выборе блюд, используя правило «ёлочки». Если Гость отказывается от помощи в выборе, дает Гостю время на принятие решения.	
Во время приема заказа предлагает дополнительные ингредиенты в качестве допродажи для увеличения среднего чека	
При принятии заказа грамотно применяет основные правила презентации блюд	
Сообщает Гостям время приготовления, не забывает уточнить последовательность подачи блюд	
Тщательно записывает весь заказ Гостей в блокнот (для каждого Гостя индивидуально)	
Проговаривает заказ Гостям для того, чтобы быть точным. Делает это каждому Гостю индивидуально, в последовательности выноса	
Благодарит Гостя за сделанный заказ	
Только с разрешения Гостя забирает меню со стола	
Ненавязчиво предлагает свою помощь в выборе блюд, используя правило «ёлочки». Если Гость отказывается от помощи в выборе, дает Гостю время на принятие решения.	
<b>Обслуживание – подача заказа на стол</b>	
Выносит заказ в соответствии со стандартами подачи, соблюдая принцип очередности: холодные напитки, закуски (салаты, сэндвичи, блины), супы, горячее, десерты, горячие напитки	
Во время подачи блюд соблюдает правила этикета – сначала выставляет сервировку и дополнительные ингредиенты (приборы, чашки, бокалы, мед, лимон, хлеб, соус) на стол, только затем - основное блюдо	
При подаче бутылочных напитков, предлагает Гостям открыть и налить	
Соблюдает правила подачи и сервировки блюд: правило "открытой руки", бокалы держит за ножку, палец - за краем тарелки	
При подаче блюд проговаривает их полные названия (как указано в меню). Первая подача производится одновременно всем Гостям	
Желает Гостям приятного аппетита	
Выносит заказ в соответствии со стандартами подачи, соблюдая принцип	



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 81 из 87</i>

очередности: холодные напитки, закуски (салаты, сэндвичи, блины), супы, горячее, десерты, горячие напитки	
Во время подачи блюд соблюдает правила этикета – сначала выставляет сервировку и дополнительные ингредиенты (приборы, чашки, бокалы, мед, лимон, хлеб, соус) на стол, только затем - основное блюдо	
При подаче бутылочных напитков, предлагает Гостям открыть и налить	
<b>Check back (чек-бэк)</b>	
Интересуется, понравилось ли Гостю блюдо. Если Гость выражает недовольство, выясняет причину и сообщает своему менеджеру	
<b>Дополнительное обслуживание</b>	
Уносит барную посуду после разрешения Гостя, предлагает повторить напиток или рекомендует попробовать другой	
Забирает посуду из-под салатов, закусок и блюд только после разрешения Гостя	
Убирает грязную посуду только на поднос, и переносит ее исключительно на подносе	
Убирая стол, использует поднос, собирая крошки и мусор на поднос	
Высушивает мокрый стол, используя сухую ветошь для уборки столов	
Владеет информацией о том, каким дезинфицирующим средством проводит влажную уборку столов	
<b>Расчет и прощание</b>	
Проверяет «предчек» перед печатью (сверяет данные по блокноту заказов)	
Приносит Гостю «предчек» в течение 3-х минут, после того как получит просьбу об этом	
Отдает Гостю фискальный чек и сдачу в течение 2-х минут	
Благодарит уходящих Гостей и приглашает их прийти снова	
Проверяет «предчек» перед печатью (сверяет данные по блокноту заказов)	

### Контрольная точка 3.

Студент должен разработать тренинг повышения квалификации сотрудников определенного департамента (на выбор: официанты, бармены, производственный персонал, административный персонал, технический персонал).

Максимальное количество баллов – 10.

### Практическое занятие 9.

Вид занятия: Case-study, Решение ситуационной задачи, отчетный семинар

**Тема и содержание занятия:** Разработка системы менеджмента качества (СМК) организации деятельности предприятия питания. Разработка и моделирование бизнес-процессов, регламентов и стандартов, производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса как компонент их эффективной организации снабжения, производства и обслуживания.

Проведение текущей аттестации.

#### Задание для кейса (ситуационной задачи)

Студент должен разработать систему менеджмента качества (СМК) организации деятельности предприятия питания.

Работу следует выполнять в три этапа:

- 1) Оценка текущего состояния организации по критериям:

- Уровень услуги
  - Уровень системности бизнес-процессов
  - Уровень квалификации персонала
  - Уровень удовлетворенности услугой гостем
- 2) Разработка корректирующих действий по борьбе с выявленными несоответствиями и дальнейший контроль
  - 3) Составление дорожной карты СМК по примеру

Направление	Несоответствие	Нормативный документ	Задачи	Срок	Совместно с кем	Ожидаемый результат
Несоответствие в работе официантов	Несоответствие процесса приема заказа принятым стандартам	ГОСТ .....	- Направить персонал на тренинг  И т.д.	10 дней	С управляющим предприятия	Четкое выполнение стандартов при обслуживании гостей официантами

Практические навыки: демонстрация умений разработать систему менеджмента качества (СМК) организации деятельности предприятия питания; способности к разработке и моделированию бизнес-процессов производственно-торговой деятельности предприятий ресторанного бизнеса (ПК УВ 4.1).

**Контрольная точка 4** – защита группового проекта.

Максимальное количество баллов – 15.

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

### 8.1. Основная литература

1. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/999911>
2. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: [Электронный ресурс] Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 560 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=202753>
3. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 248 с. -  
Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358289>
4. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. проф. А. Т.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС _____
		Лист 83 из 87

Васюковой. — 3-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 416 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358232>

### Нормативные источники

1. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 281н "Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель предприятия питания". Режим доступа: <https://base.garant.ru/71064520/>
2. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107325>
3. Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании. ПОТ Р М - 011 - 2000. - (Биб-ка жур. "Трудовое право Российской Федерации")ИНФРА-М, 2000. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/41606>
4. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению
5. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования
6. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения
7. ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания
8. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
9. ГОСТ 32691-2014. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.
10. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
11. СанПиН 2.3/2.4.3590-20 Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения Режим доступа: <http://mbousosh-19.ru/storage/app/media/sanpin-23243590-20.pdf>
12. Профессиональный стандарт 33.008 Руководитель предприятия питания [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://fgosvo.ru/uploadfiles/profstandart/33.008.pdf> ;
13. Профессиональный стандарт 33.013 Официант/бармен <http://fgosvo.ru/uploadfiles/profstandart/33.013.pdf>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Традиции и культура питания народов мира : учебное пособие / Н. В. Щеникова. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2020. - 296 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-939-4. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1046025>
2. Организация производства на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Е.Б. Мрыхина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1099231>
3. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий кухонь на родов России для предприятий общественного питания : практическое руководство / под ред. проф. А. Т. Васюковой. - 4-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»,



2020. - 208 с. - ISBN 978-5-394-03746-7. Режим доступа:  
<https://znanium.com/catalog/product/1093142>

4. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — Режим доступа:  
<https://znanium.com/catalog/product/1145958>

5. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - Режим доступа:  
<https://znanium.com/catalog/product/1231996>

### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Электронная библиотечная система **znanium.com** <http://znanium.com/>

Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.horeca.ru/>

Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей  
<https://rospotrebnadzor.ru/>

Научная электронная библиотека **e-library**: <http://www.e-library.ru/>

### 8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

Microsoft Windows

Microsoft Office

1. Профессиональная база данных: база данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики  
[http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/)
2. Профессиональная база данных: база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/>
3. Профессиональная база данных: Реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации  
<http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>
4. Профессиональная база данных: Федеральный исследовательский центр питания, биотехнологий и безопасности пищи. <http://www.ion.ru/>
5. Профессиональная база данных: Российская ассоциация кулинаров <http://dreamchef.ru/>
6. Профессиональная база данных: Федерация рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>
7. Профессиональная база данных: портал Индустрии гостеприимства и питания  
<http://www.horeca.ru/>
8. Информационно-справочная система: Справочно-правовая система Консультант +  
<http://www.consultant.ru>
9. Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ  
<http://www.garant.ru/>



## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины Разработка бизнес-процессов предприятий ресторанной сферы предусматривает контактную работу с преподавателем (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и лабораторным занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине выступают лекционные и лабораторные занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзамену, а также самостоятельной научной деятельности.

Преподавание предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции (академические лекции, лекции-визуализация, лекции-конференции), практические занятия (академический семинар, семинар-диспут, заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, Case-study, мастер-класс, решение ситуационных задач, индивидуальные и групповые проекты, выездные занятия). Практические занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории – кабинете организации производства и обслуживания на предприятиях питания, оснащенном оборудованием, приборами, посудой, стендами, мультимедийным техническим оборудованием.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

### **Формы самостоятельной работы**

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе и включает:

- работу с литературой и Интернет-ресурсами;
- анализ отечественного и зарубежного опыта
- работу с кейсами;
- подготовку докладов, презентаций
- подготовку к решению ситуационных задач.
- подготовку к отчетному семинару;
- подготовку группового проекта.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Перечень тем самостоятельной работы обучающихся по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы.

## 10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):



Учебные занятия по дисциплине «Разработка бизнес-процессов предприятий ресторанной сферы» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска Кабинет организации производства и обслуживания на предприятиях общественного питания Интерактивная доска Smart Board 880i5 со встроенным проектором и системой управления Ноутбук Acer Aspire 5750G-2313G32Mikk Блендер барный Blendtec Xpress Ванна-стол цельнотянутая ВМ-32/557Л нерж. сталь Кофемашинa Siemens TK76209 автоматическая Льдогенератор кубикового льда WESSAMAT SMART-LINE S 18 L Охлаждаемый стол Печь микроволновая Kuechenbach WL1000DI-C30C Соковыжималка универсальная Sammic LI-240 профессиональная Станомоечная машина UNIKA 35S ПРОЕКТ SYSTEM SPL Стеллаж СК 1000/600/1850 нерж.сталь 4 полки Стол банкетный полукруглый Стол банкетный прямоугольный Стойка барная Стол рабочий СП-123/1507 без борта, нерж.сталь Стол-вставка СП-123/400, нерж.сталь с полкой Стул «Эдинбург 1» Стул «Эдинбург 2», барный Флипчарт на треноге Attache 70x100 Холодильный шкаф Шкаф раздевалка ШРМ-С, метал., двухсекционный Барный инвентарь, столовая посуда и стекло, столовые приборы
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска;





ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТИС

Лист 87 из 87

Помещение для самостоятельной работы в читальном зале  
Научно-технической библиотеки университета,  
специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие  
места студентов с возможностью выхода информационно-  
телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска